

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2012
2013



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Ce document est disponible
en médias adaptés sur demande.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal – 2013
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-550-68664-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-68668-2 (version PDF)
ISBN 978-2-550-68665-1 (version braille)
ISBN 978-2-550-68666-8 (version gros caractères)
ISBN 978-2-550-68667-5 (version texte électronique)
ISSN 1201-9461
© Gouvernement du Québec, 2013

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Télécscripteur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013).
*Rapport annuel de gestion 2012-2013, Office des personnes
handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 222 p.*

.....

TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE
3	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE
6	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
7	CONTEXTE DE L'ANNÉE 2012-2013
8	FAITS SAILLANTS
25	PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
26	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
27	1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
31	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
31	1.4 PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES
33	PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
36	2.1 RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE
37	2.2 BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE
38	2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
80	2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
80	2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
87	2.4.2 Bilan du plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées de l'Office

.....

89 PARTIE III – SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

- 90 3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION
- 91 3.2 INFORMATION STATISTIQUE
- 93 3.3 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
- 97 3.4 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

101 PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES – RESSOURCES HUMAINES

- 102 4.1 RESSOURCES HUMAINES
- 102 4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activité
- 105 4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
- 108 4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre
- 109 4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
- 109 4.1.5 Politiques internes
- 111 4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
- 111 4.2.1 Dépenses par secteur d'activité
- 120 4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
- 120 4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
- 124 4.4 RESSOURCES MATÉRIELLES
- 125 4.5 RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT
- 125 4.6 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES
- 127 4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

129 PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

- 130 5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
- 136 5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
- 137 5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- 137 5.3.1 Développement durable
- 139 5.3.2 Changements climatiques
- 140 5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
- 142 5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
- 142 5.6 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
- 144 5.7 OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES
-

146	ANNEXE 1	↗	LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012-2013
148	ANNEXE 2	↗	ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013
150	ANNEXE 3	↗	DÉCLARATION DE VALEURS DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
152	ANNEXE 4	↗	BILAN 2012-2013 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE
172	ANNEXE 5	↗	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
180	ANNEXE 6	↗	BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION 2012-2013 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES TABLEAU 1 ↗ ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE TABLEAU 2 ↗ ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION TABLEAU 3 ↗ ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC
190	ANNEXE 7	↗	PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2012-2013
196	ANNEXE 8	↗	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
206	ANNEXE 9	↗	ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2012-2013
214	ANNEXE 10	↗	COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. Le rapport fait état de l'ensemble des résultats obtenus par l'Office à l'égard des orientations et des objectifs de son plan stratégique 2009-2014 pour le dernier exercice financier. Ce document fait également le point sur la gestion des ressources, en plus de répondre aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Le rapport indique, entre autres, qu'au cours de l'année 2012-2013, l'Office a réalisé des travaux de suivi de la mise en œuvre de la politique *À part entière*, dans le cadre desquels un troisième bilan annuel fut produit. Ce dernier témoigne de l'engagement des ministères, des organismes publics et des municipalités à participer à la mise œuvre de la politique *À part entière*, notamment par la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Les efforts de l'Office en matière de soutien-conseil ne sont certes pas étrangers à leur engagement. Ce dernier compte d'ailleurs poursuivre cette intensification au cours des prochaines années afin d'appuyer encore davantage la mise en œuvre de la politique.

Je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel pour le travail accompli dans le but de voir s'accroître la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre déléguée aux Services sociaux
et à la Protection de la jeunesse,

Véronique Hivon

Québec, octobre 2013

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE

MADAME VÉRONIQUE HIVON

Ministre responsable de l'application de la Loi assurant
l'exercice des droits des personnes handicapées en vue
de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2009-2014. Ce dernier accorde la priorité aux trois enjeux suivants : la réduction des obstacles par la mise en œuvre de la politique *À part entière* et celle de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la qualité des services et des façons de faire de l'Office.

Au cours de l'année 2012-2013, l'Office a poursuivi son mandat en lien avec la politique *À part entière*, par l'élaboration d'un troisième bilan annuel de sa mise en œuvre. Celui-ci a été déposé à la ministre responsable de la Loi et rendu public, comme ce fut le cas des deux précédents. Par ailleurs, l'Office continue de présider le Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique *À part entière* qui réunit des représentants ministériels et associatifs.

En ce qui concerne ses propres engagements en lien avec la politique, l'Office n'est pas peu fier de ses réalisations, puisqu'au 31 mars 2013, 100 % de ses engagements avaient été mis en œuvre et six d'entre eux avaient été réalisés. Aussi, sur le plan des priorités d'intervention de la politique, l'Office a poursuivi la réalisation de ses activités de concertation intersectorielles. Les huit cibles de priorités d'intervention ont été atteintes.

L'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées étant l'une des orientations importantes de son plan stratégique, l'Office s'est assuré de maintenir constant le niveau des effectifs de son Service de soutien à la personne, de continuer de développer l'expertise de son personnel et d'améliorer ses outils et ses processus de travail.

Au simple plan de l'emploi, le Service de soutien à la personne a effectué 1 167 interventions dans le cadre de ses services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement. Le taux de satisfaction des personnes auxquelles ses interventions étaient destinées a été de l'ordre de 82 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, et de 90 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Aussi, en vue de sensibiliser la population à la présence des personnes handicapées sur le marché du travail, l'Office a tenu une quatrième journée thématique le jeudi 7 juin 2012, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, ainsi que onze autres activités liées à l'emploi.

L'Office continue de mettre à la disposition de son personnel, de ses partenaires, ainsi que des personnes handicapées et leurs proches, de nouveaux outils pour les informer sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. *Le Guide sur les mesures fiscales*, produit pour la première fois pour l'année fiscale 2011, a été mis à jour et rediffusé pour l'année fiscale 2012. De plus, l'Office a conçu à l'intention des

personnes qui œuvrent auprès du public, le site *Web Services accessibles*, dédié à l'accueil des personnes handicapées. Ce site contient des renseignements permettant d'acquérir les connaissances de base afin d'adapter les services généralement offerts au public pour les personnes handicapées.

La lecture du présent rapport vous permettra de prendre connaissance des nombreuses autres réalisations de l'Office pour l'année 2012-2013. Nous sommes persuadés que l'ensemble des actions de l'Office aura permis d'inspirer divers acteurs publics quant à la nécessité d'inclure la participation sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations quand vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population.

En terminant, soyez assurée de la détermination du conseil d'administration de l'Office et de celle de son personnel à améliorer la situation des personnes handicapées en leur permettant de participer, comme il se doit, à la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Martin Trépanier

Drummondville, octobre 2013

La directrice générale
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Sylvie Tremblay

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu les systèmes d'information et les mesures de contrôle permettant d'assurer le suivi adéquat de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a approuvé le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport :

- décrit fidèlement sa mission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats ;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente des données précises.

Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Sylvie Tremblay,
Directrice générale

Drummondville, octobre 2013

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2012-2013

En décembre 2004, le gouvernement du Québec promulguait la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi). Cinq ans plus tard, il adoptait la politique gouvernementale *À part entière* dont la mise en œuvre est assurée, depuis, par divers moyens. À l'image des précédentes, l'année 2012-2013 aura été pour l'Office fortement influencée par la mise en application de la Loi et le respect des engagements relatifs à la mise en œuvre, la promotion et l'évaluation de la politique. Son plan stratégique actuel lui permet d'ailleurs de se centrer pleinement sur le rôle qu'il doit jouer à cet effet.

Comme chaque année, un examen minutieux de l'état de réalisation du plan stratégique a été effectué pour faire le point sur les résultats obtenus à ce jour et de cette façon, mieux cerner les défis organisationnels à relever pour l'atteinte des objectifs et des cibles visés. Ainsi, un suivi régulier des projets associés au plan stratégique a été effectué par le biais d'exercices semestriels permettant de procéder aux ajustements requis en cours de route.

L'année 2012-2013 a rapproché l'organisation de la pleine réalisation de son plan stratégique, ce dernier s'achevant en 2013-2014. Comme en témoignent les pages qui suivent, les résultats obtenus jusqu'à présent augurent favorablement en vue de l'atteinte des visées de l'Office. D'ailleurs, les travaux entourant l'élaboration de son prochain plan stratégique sont déjà bien amorcés créant ainsi un contexte de transition favorable.

FAITS SAILLANTS

La mise en œuvre de la politique *À part entière*

Dans la mise en œuvre de la politique *À part entière*, l'Office joue un rôle central qui est lié de près aux pouvoirs et aux devoirs que lui a confiés le législateur à cet effet.

LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE INSCRITS AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

En 2008-2009, l'Office a coordonné l'élaboration du Plan global de mise en œuvre (PGMO) dans lequel plus de 400 engagements ont été pris par 28 ministères et organismes publics (MO), dont 39 par l'Office. Jusqu'à maintenant, des travaux ont été menés sur 38 d'entre eux parmi lesquels six ont été réalisés. L'Office est donc en bonne voie de réaliser ses engagements. L'annexe 4 rend compte des résultats obtenus en 2012-2013 pour chacun d'eux.

Ancrés dans ses devoirs et son rôle de vigie, les engagements de l'Office sont des plus diversifiés. Parmi ses réalisations, citons les démarches intersectorielles d'envergure qui s'attaquent à des problèmes complexes identifiés dans les priorités de la politique et qu'il mène avec ses partenaires. À ce chapitre, l'Office a notamment poursuivi les travaux du comité interministériel dont le mandat consiste à proposer des scénarios visant à réduire les disparités dans la compensation des déficiences, incapacités et situations de handicap. Les membres du comité se sont entendus sur un plan de travail, sur une vue d'ensemble des programmes et mesures visés par la démarche ainsi que sur une stratégie d'identification des disparités.

Dans le cadre des travaux en vue d'établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire, l'Office a produit le document *Bilan des réalisations et priorités 2012-2014* portant sur la réorientation de la démarche d'adaptation du système

judiciaire aux personnes handicapées. L'Office a aussi mis à jour le document *Adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées : état des connaissances et pistes de solution* présentant les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein du système judiciaire.

L'Office est également seul pilote pour un bon nombre de ses engagements. Mentionnons notamment l'engagement visant à soutenir ses partenaires dans l'adoption de meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Le site Web Services accessibles, développé par l'Office et mis en ligne en février 2013, propose une multitude d'informations à cet égard.

L'Office fait de manière continue des interventions auprès des ordres professionnels québécois et collabore avec ceux qui souhaitent développer les compétences de leurs membres en vue d'améliorer leurs interventions auprès des personnes handicapées. Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, l'Office a réalisé 106 activités ciblées auprès des ordres professionnels (rencontres de partenaires, présentations, articles, divers travaux, suivis et démarches).

Un autre engagement de l'Office consiste à identifier le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités familiales et sociales dans ses priorités de subventions à la recherche. Le rapport de recherche *Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et propositions de solutions pour le Québec*, financé par l'Office, lui a été déposé par un groupe de chercheurs.

Dans le cadre des travaux visant l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation, soulignons que l'Office a diffusé à l'été 2012 le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* qui cerne les constats liés à ces services et émet des recommandations à cet effet.

L'Office s'implique aussi dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Le *Guide sur les mesures fiscales*, produit pour une première fois en 2010-2011, a été mis à jour pour l'année fiscale 2012.

L'Office collabore aussi à des démarches entreprises par ses partenaires. Il est partie prenante des travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle qui ont mené au dévoilement en décembre 2012 du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. L'Office assume également la responsabilité de deux mesures du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* ; l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes.

Mentionnons également les résultats obtenus en 2012-2013 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en œuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire. Au total, dix-neuf organismes ont offert à des élèves handicapés des activités adaptées pour permettre à leurs parents de mieux concilier le travail et les responsabilités familiales.

Ces organismes, qui sont financés par la mesure administrée par le Comité interministériel de soutien aux services de surveillance des élèves de 12 à 21 ans, ont desservi onze régions administratives en 2012-2013. Notons que la coordination de la mesure relève du ministère de la Famille (MF). En plus de participer au Comité interministériel, l'Office a maintenu son offre de soutien aux promoteurs régionaux pour réaliser la mise en œuvre de tels services, et ce, dans la plupart des régions du Québec.

[Voir section 2.3, objectif 1.1.1]

LA PROMOTION DE LA POLITIQUE

Pour faire connaître la politique et faire en sorte qu'elle puisse devenir un cadre de référence pour l'action, des activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées en 2012-2013. Ainsi, plus de 112 interventions ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique, auprès de 86 organisations différentes (MO, agences de la santé et des services sociaux (ASSS), municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.).

De plus, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Elles visaient à ce que les plans d'action déposés par les partenaires tiennent davantage compte des défis et des priorités de la politique *À part entière*. Une analyse de chaque plan d'action reçu a permis de constater que ce soutien porte ses fruits, puisqu'une très forte proportion des mesures examinées est en concordance avec les défis et les priorités de la politique. L'Office entend donc poursuivre ses efforts en ce sens.

[Voir section 2.3, objectif 1.2.1]

L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET L'ATTEINTE DE SES RÉSULTATS ATTENDUS

En 2012-2013, les activités d'évaluation de la politique se sont poursuivies comme prévu, tant sur le plan du suivi annuel des 400 engagements des MO gouvernementaux que de l'atteinte de ses résultats attendus.

D'une part, les bilans annuels de la mise en œuvre 2010-2011 et 2011-2012 de la politique ont été rendus publics. En ce qui concerne le bilan 2012-2013, les étapes de préparation ont

débuté comme prévu. D'autre part, des ajustements ont été apportés à la méthodologie de l'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière*. Les travaux d'évaluation ont débuté à l'automne 2012 et se poursuivront en 2013-2014.

(Voir section 2.3, objectifs 1.1.2, 1.3.1 et 1.3.2)

Réalisations concernant l'application de la Loi

L'Office s'investit, en coordination avec ses partenaires gouvernementaux, dans les divers domaines d'action ciblés dans la Loi.

L'EMPLOI ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'Office est responsable de trois actions de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (ci-après *Stratégie en emploi*). D'abord, l'Office est responsable de l'action 12 qui consiste à organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). En 2012-2013, des activités d'information et de sensibilisation, tant au niveau national, régional que local, ont ainsi été organisées.

L'Office est aussi responsable de l'action 40. Comme mentionné précédemment, il a réalisé 106 activités ciblées auprès des ordres professionnels (rencontres de partenaires, présentations, articles, divers travaux, suivis et démarches).

En lien avec l'action 60 dont il est responsable, l'Office a mandaté la firme de sondage SOM Recherches & Sondages pour mieux connaître les obstacles rencontrés par les clients du Service de soutien à la personne lors de leur intégration et maintien en emploi. À cet effet, un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi a été réalisé et transmis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) en août 2012.

[Voir section 2.3, objectifs 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3]

LE TRANSPORT ET LES DISPOSITIONS CONCERNANT LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT ET L'ACCÈS À DES MOYENS DE TRANSPORT ADAPTÉ DANS LES MUNICIPALITÉS

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) et l'Office collaborent en vue d'assurer l'application de certaines dispositions législatives en matière de transport. Encore cette année, des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu à chacune des étapes du soutien destiné aux organismes assujettis à la production d'un plan de développement, soit les autorités organisatrices de transport (AOT). Ainsi, l'Office a aussi effectué 43 activités de soutien auprès de 21 AOT. Au 31 mars 2013, 19 plans de développement sur un total de 34 avaient été approuvés par le MTQ. Notons que l'Office a contribué à l'analyse du MTQ de tous les plans sous l'angle de la conformité à la Loi, avant leur approbation par le ministre des Transports. Toutefois, l'Office déplore que douze AOT n'aient toujours rien déposé au MTQ à cet effet, et ce, malgré les rappels répétés et l'offre de soutien-conseil mise en place par l'Office.

En ce qui a trait à l'accès à des moyens de transport adapté, l'Office exerce également un rôle actif auprès des municipalités non desservies et intervient régulièrement auprès de celles-ci depuis l'adoption de la Loi. En 2012-2013, il a répondu à toutes les demandes d'information qui lui ont été adressées. Au 31 mars 2013, 92 % des municipalités visées se conformaient aux dispositions de la Loi [1 024 sur 1 111].

[Voir section 2.3, objectifs 2.2.1 et 2.2.2]

L'ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS À CARACTÈRE PUBLIC CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976

L'Office s'est donné l'objectif de collaborer de près à la détermination des catégories d'immeubles et des normes que les propriétaires d'immeubles construits avant 1976 devront respecter. En 2012-2013, de nombreux échanges ont eu lieu entre l'Office et le MTQ sur l'état de la mise en œuvre de l'article 69 de la Loi.

[Voir section 2.3, objectif 2.3.1]

L'APPROVISIONNEMENT

L'article 61.3 de la Loi mentionne que les MO et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées. En 2012-2013, une cinquantaine de contacts ont été établis entre les responsables du comité conjoint CSPQ-OPHQ, mis en place en 2011-2012 pour favoriser l'application de cet article par les MO visés. De plus, l'Office a publié à deux reprises au cours de l'année le bulletin *L'approvisionnement accessible*. Enfin, douze activités de soutien-conseil ont été réalisées par l'Office auprès de toutes les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (MO, ASSS et municipalités de plus de 15 000 habitants).

[Voir section 2.3, objectif 2.5.1]

Réalisations concernant l'amélioration des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

L'Office souhaite améliorer la satisfaction de sa clientèle. Un sondage est d'ailleurs réalisé annuellement afin d'en mesurer le niveau. Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence est demeuré au-dessus de 80 % (82 % en 2012-2013, 83 % en 2011-2012, 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010, par rapport à une cible visée de 86 %). Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement s'est maintenu à ou près de 90 % (90 % en 2012-2013, 91 % en 2011-2012, 91 % en 2010-2011, 90 % en 2009-2010, par rapport à une cible de 93 %). Mentionnons qu'en 2012-2013, seulement deux plaintes à l'égard du personnel du Service de soutien à la personne ont été déposées auprès du responsable des plaintes de l'Office.

En matière de planification individuelle des services, l'Office a répondu à toutes les demandes [72] qui lui ont été adressées à ce sujet. Conformément aux dispositions prévues dans la Loi, plus spécifiquement à l'article 45 de la Loi, l'Office est déterminé à faire en sorte que toutes les demandes qui lui sont adressées obtiennent le suivi requis en matière de planification individuelle de services.

Soulignons que la collaboration amorcée en 2011-2012 entre l'Office et Services Québec s'est poursuivie. Cette collaboration vise une plus grande complémentarité des services offerts par les deux organisations et une meilleure connaissance, par le personnel des deux organismes, des services de chacun afin de répondre adéquatement aux personnes handicapées. L'Office et Services Québec veulent aussi assurer une continuité de services pour les personnes qui ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. Rappelons que cette collaboration découle des

recommandations émises par l'Office dans son avis de pertinence au *Protecteur du citoyen*, un avis qui a été préparé pour donner suite à la recommandation 9 du *Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement* (octobre 2009).

[Voir section 2.3, objectifs 3.1.1, 3.2.1 et 3.2.2]

Réalisations concernant la mobilisation des ressources et l'amélioration des processus de coordination internes

L'Office mobilise ses ressources humaines en grande partie à la réalisation des projets spécifiquement liés à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En 2012-2013, 28,4 % de tous ses effectifs y ont été consacrés de façon exclusive.

L'Office a développé une offre de formation adaptée aux besoins de développement associés à son plan stratégique 2009-2014 ainsi qu'à l'exercice de ses nouveaux devoirs et pouvoirs. En 2012-2013, huit activités de formation ont été organisées et ont rejoint un total de 43 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité.

Dès le début de l'actuel plan stratégique, l'Office a choisi d'implanter un nouveau mode d'organisation de ses activités visant à assurer la cohérence interne de ses interventions, en plus de permettre de dégager suffisamment de ressources pour assurer la réalisation des objectifs prioritaires de l'organisation. Ce mode d'organisation superpose deux types de fonctionnement. D'une part, le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi

que ses programmes et services directs. D'autre part, le mode de fonctionnement intégré mobilise des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre des directions de l'Office. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation correspondant aux objectifs prioritaires de l'Office. Les personnes désignées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur appartenance à leur direction ou leur service d'origine.

Plusieurs projets interdirections ont vu le jour depuis 2009, soit une proportion deux fois plus élevée que pour le plan stratégique précédent (46 % des projets actifs en 2012-2013, 45 % en 2011-2012, 46 % en 2009-2010 et en 2010-2011, comparativement à un taux de 22 % pour la période couverte par le plan stratégique 2005-2008). Par ailleurs, quatre types d'activités ont donné lieu à l'implantation et à la mise à jour d'outils et de méthodes communes de travail.

Planter une gestion davantage intégrée par la mise en place de projets interdirections et développer des outils et méthodes communes favorisent en effet la cohésion des activités de l'Office et la cohérence de ses interventions. En 2012-2013, la classification commune des actions réalisées par l'Office a donné lieu à l'utilisation de nouvelles méthodes communes. Ainsi, un guide a été produit pour soutenir l'application de la classification. Il explique la méthode de classement des actions, l'illustre à l'aide d'exemples et d'exercices pour en soutenir l'appropriation.

[Voir section 2.2, objectifs 4.1.1 et 4.2.1]

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 1.1.1

Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique (PGMO)

p.39

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMO	100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	AU 31 MARS 2013, 100% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (39 SUR 39) ET 15,4 % ÉTAIENT RÉALISÉS (6 SUR 39)	AU 31 MARS 2012, 97% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 12,8 % ÉTAIENT RÉALISÉS (5 SUR 39)	AU 31 MARS 2011, 97% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 10 % ÉTAIENT RÉALISÉS (4 SUR 39)	AU 31 MARS 2010, 95% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (37 SUR 39) ET 0 % ÉTAIENT RÉALISÉS (3 SUR 39)
NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE	8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8	CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011	CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011	8 PRIORITÉS SUR 8	7 PRIORITÉS SUR 8

OBJECTIF 1.1.2

Suivre la réalisation des engagements des ministères et organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique

p.43

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGMO DE LA POLITIQUE		AU 31 MARS 2012, 93% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (377 SUR 407) ET 37 % ÉTAIENT RÉALISÉS (149 SUR 407)	AU 31 MARS 2011, 92% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (376 SUR 407) ET 31 % ÉTAIENT RÉALISÉS (127 SUR 407)	AU 31 MARS 2010, 87% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (354 SUR 407) ET 17 % ÉTAIENT RÉALISÉS (69 SUR 407)	EN ATTENTE D'INFORMATIONS DE CERTAINS PARTENAIRES
---	--	---	---	--	---

OBJECTIF 1.2.1

Veiller à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des ministères, des organismes publics et des municipalités

p.44

DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1)	100 %	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE
--	-------	--	--	--	--

OBJECTIF 1.3.1

Développer des outils de suivi et d'évaluation de la politique

p.46

ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	CADRE D'ÉVALUATION ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE LORS DE SA SÉANCE DES 1 ^{er} ET 2 OCTOBRE 2009
--	------	----------------------	----------------------	----------------------	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 1.3.2

Rendre compte de l'atteinte des résultats attendus et de la mise en œuvre de la politique

p.47

DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS		À VENIR	À VENIR	À VENIR	À VENIR
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ANNUEL	BILANS 2010-2011 ET 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDUS PUBLICS BILAN 2012-2013 EN COURS D'ÉLABORATION	LE BILAN 2010-2011 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE A ÉTÉ ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1 ^{er} ET 2 DÉCEMBRE 2011 ET TRANSMIS À LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA LOI À L'HIVER 2012	UN PREMIER BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE, PORTANT SUR L'ANNÉE 2009-2010, A ÉTÉ RENDU PUBLIC LE 16 FÉVRIER 2011	À VENIR
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION	2011 et 2014	À VENIR	REPLACÉ PAR LA PRODUCTION DU 2 ^e BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE	À VENIR	À VENIR
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2014	BILANS 2010-2011 ET 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDUS PUBLICS TRANSMISSION DES BILANS À DIVERS PARTENAIRES (MINISTÈRES, ORGANISMES PUBLICS, MUNICIPALITÉS, DÉPUTÉS) UN ARTICLE PUBLIÉ AU SUJET DU BILAN 2010-2011 DANS L'EXPRESS-O	À VENIR	LANCEMENT DU 1 ^{er} BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE LE 16 FÉVRIER 2011	À VENIR

OBJECTIF 2.1.1

Sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail

p.51

NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SOPH	TENUE DE LA 4 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 7 JUIN 2012 ; 11 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 3 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 2 JUIN 2011 ; 12 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 2 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 3 JUIN 2010 ; 20 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 1 ^{re} JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 4 JUIN 2009 ; 15 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI
---	---	---	---	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
---	---	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

OBJECTIF 2.1.2

Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées

p.52

RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS S'EST ACHÉVÉE (37 ORDRES RENCONTRÉS SUR 46). D'AUTRES ACTIONS ONT ÉTÉ ENTREPRISES. AU TOTAL, 106 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES, NOTAMMENT DES ACTIONS DE CONCERTATION (28), DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PROMOTION (24) AINSI QUE DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION (21). CES INTERVENTIONS ONT MENÉ À 29 ACTIONS DE LA PART DE PARTENAIRES. DE PLUS, L'OFFICE A PRODUIT 40 DOCUMENTS EN CETTE MATIÈRE, SEUL OU EN COLLABORATION.	LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS S'EST POURSUIVIE EN 2011-2012 AVEC 36 ORDRES RENCONTRÉS SUR UN TOTAL DE 46. D'AUTRES ACTIONS ONT ÉTÉ ENTREPRISES, DONNANT LIEU À DES ACTIONS DE SENSIBILISATION (89) OU ENCORE À L'IDENTIFICATION DE PISTES D'ACTION (27), D'OBJETS DE FORMATION (11) OU DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES ADAPTÉES À LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (7).	L'OFFICE A EFFECTUÉ UNE TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS, POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DE SON RAPPORT ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES. 21 ORDRES SUR 46 ONT ÉTÉ RENCONTRÉS AU COURS DE 2010-2011.	EN COLLABORATION AVEC LE CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC (CIO) ET PLUSIEURS ORDRES PROFESSIONNELS, L'OFFICE A RECENSÉ LES SAVOIRS, LES SAVOIR-FAIRE ET LES SAVOIR-ÊTRE REQUIS POUR ADAPTER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AUX RÉALITÉS DES PERSONNES HANDICAPÉES. CES TRAVAUX D'ENVERGURE COUVRENT 31 PROFESSIONS ET 28 ORDRES PROFESSIONNELS.
---	---	--	---	---

OBJECTIF 2.1.3

Documenter les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées par l'Office en matière d'emploi

p.54

NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	1 167 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	782 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	665 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	727 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	<p>78 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N^{bre} = 20)</p> <p>N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 12,8 %</p> <p>76 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N^{bre} = 24)</p> <p>N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 13,9 %</p>	<p>80 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N^{bre} = 30)</p> <p>N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 9,5 %</p> <p>74 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N^{bre} = 23)</p> <p>N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 12,5 %</p>	<p>94 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N^{bre} = 16)</p> <p>100 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N^{bre} = 5)</p> <p>N.B. : TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS</p>	<p>82 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N^{bre} = 11)</p> <p>89 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N^{bre} = 9)</p> <p>N.B. : TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS</p>

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 2.2.1

Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées p.57

TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MTQ	100 %	52,9 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (18 SUR 34)	26,5 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (9 SUR 34)	3 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (1 SUR 34)	0 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (0 SUR 34)
---	-------	--	---	--	--

OBJECTIF 2.2.2

Veiller à ce que toutes les municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports aient conclu une entente relative au transport adapté p.58

TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	100 %	AU 1 ^{ER} AVRIL 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112) AU 31 MARS 2013 : 92 % (1 021 SUR 1 112)	AU 1 ^{ER} AVRIL 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112) AU 31 MARS 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112)	AU 1 ^{ER} AVRIL 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136) AU 31 MARS 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112)	AU 1 ^{ER} AVRIL 2009 : 88 % (1 001 SUR 1 138) AU 31 MARS 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136)
---	-------	--	--	--	--

OBJECTIF 2.3.1

Collaborer, avec le ministère du Travail (MTRAV), à la détermination des catégories d'immeubles construits avant décembre 1976 devant être rendus accessibles et des normes devant être respectées p.61

ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE	ÉCHANGES ENTRE L'OFFICE ET LE MTRAV SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 69 DE LA LOI	DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE ÉCHANGES ENTRE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET LE SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL SUR L'AVANCEMENT DES TRAVAUX ET LA COLLABORATION DE L'OFFICE	TENUE D'UNE RENCONTRE ENTRE L'OFFICE, LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC ET LE MTRAV AYANT PERMIS DE TROUVER UNE LOI À LAQUELLE RATTACHER LE FUTUR RÈGLEMENT ET DE CONVENIR DES PARAMÈTRES ENTOURANT L'APPLICATION DE CELUI-CI DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE (MAMROT) AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE INTERVENTIONS AUPRÈS DU MSSS POUR QUE CELUI-CI FOURNISSE SA PLANIFICATION DÉCENNALE VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SON PARC IMMOBILIER	ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET DE CONSEIL AUPRÈS DU MAMROT DANS LE CADRE DE L'ÉLABORATION DU DOCUMENT DE CONSULTATION ACHÉMINÉ AU RÉSEAU MUNICIPAL EN JUIN 2009 CONTACTS ÉTABLIS ENTRE LES INSTANCES DIRIGEANTES DE L'OFFICE ET CELLES DU MTRAV POUR MAINTENIR LES BASES DE LA COLLABORATION TRAVAUX VISANT À DOCUMENTER LES INITIATIVES DES COMMISSIONS SCOLAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ
----------------------------------	--	---	--	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 2.4.1

Élaborer, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux (MSG), la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* p.62

DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	2010	RÉALISÉ EN 2010-2011	RÉALISÉ EN 2010-2011	LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES OFFERTS AU PUBLIC A ÉTÉ APPROUVÉE PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES CONCERNÉS	À VENIR
--	------	----------------------	----------------------	--	---------

OBJECTIF 2.4.2

Élaborer la stratégie de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* p.63

ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE		RÉALISÉ EN 2010-2011	RÉALISÉ SUITE À L'ADOPTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DU RAPPORT MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE – L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, BILAN 2009-2010	LA STRATÉGIE DE SUIVI A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE ET ACCEPTÉE PAR LE MSG	À VENIR APRÈS L'APPROBATION DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
--	--	----------------------	---	--	--

OBJECTIF 2.5.1

Veiller à ce que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées p.64

TAUX DE MINISTÈRES, D'ORGANISMES PUBLICS ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES		NON DOCUMENTÉ EN 2012-2013. UN SONDAGE EST PRÉVU POUR MAI 2013	NON DOCUMENTÉ EN 2011-2012	90,7 %	NON DOCUMENTÉ EN 2009-2010
--	--	--	----------------------------	--------	----------------------------

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 3.1.1

Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services d'accueil, d'information et de référence

p.70

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	86 %	82 % (N ^{bre} = 209) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,4 %	83 % (N ^{bre} = 207) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,5 %	82 % (N ^{bre} = 178) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,6 %	85 % (N ^{bre} = 162) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,1 %
--------------------------------------	------	--	--	--	--

OBJECTIF 3.2.1

Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services de soutien, de conseil et d'accompagnement

p.71

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	93 %	90 % (N ^{bre} = 210) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,5 %	91 % (N ^{bre} = 195) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 3,4 %	91 % (N ^{bre} = 208) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 3,1 %	90 % (N ^{bre} = 223) N.B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 2,9 %
--------------------------------------	------	--	--	--	--

OBJECTIF 3.2.2

Assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services

p.72

TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES	100 %	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (72 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (86 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (68 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
--	-------	--	--	--	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

OBJECTIF 4.1.1

S'assurer de la réalisation des activités liées à la mission de l'Office en tenant compte des enjeux liés aux mesures de réduction de la taille de l'État

p.75

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	73 %	93,5 %	100 %	100 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	100 %	89,8 %	93,5 %	95,2 %	95,2 %

OBJECTIF 4.2.1

Mettre en œuvre un mode de fonctionnement favorisant une plus grande cohésion dans les activités de l'Office

p.77

NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE		21 PROJETS SUR 46 PROJETS ACTIFS EN 2012-2013, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 49 PROJETS ACTIFS EN 2011-2012, SOIT 45 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2010-2011, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2009-2010, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS		4 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS [3] ET DE MÉTHODE DE TRAVAIL [1] COMMUNS	6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS [5] ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL [1] COMMUNS	6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS COMMUNS	7 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS [5] ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL [2] COMMUNS

I **PARTIE**

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 MISSION ET PARTENAIRES

L'Office des personnes handicapées du Québec joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité.

L'Office :

- favorise la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées;
- conseille le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- analyse et évalue les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts;
- effectue des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées, identifie les progrès et les obstacles à cette participation;
- informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective;
- formule toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

L'Office exerce sa mission en collaboration avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant la participation sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Office est composé de vingt-cinq membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont la directrice générale, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de neuf ministères ou leur délégué. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement la participation sociale des personnes handicapées.

Des seize membres ayant le droit de vote prévus dans la Loi, outre la directrice générale, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 31 mars 2013, le conseil d'administration de l'Office comptait seize membres ayant le droit de vote dont treize étaient des personnes handicapées ou des parents de personnes handicapées. Le mandat de M^{me} Céline Giroux comme membre du conseil d'administration et directrice générale a pris fin le 3 février 2013, et son remplacement a été assuré par M^{me} Sylvie Tremblay à compter du 4 février 2013 [décret 78-2013 du 1^{er} février 2013].

Certains membres ont vu leur mandat renouvelé en février 2012. De plus, le 2 mai 2012, le gouvernement a procédé au renouvellement du mandat de M. Martin Trépanier comme membre et président du conseil d'administration [décret 454-2012].

En 2012-2013, le conseil d'administration a tenu quatre séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

SÉANCE DES 13, 14 ET 15 JUIN 2012

- adopté le rapport annuel de gestion de l'Office pour l'année 2011-2012 ;
- adopté le plan d'action 2012-2013 de l'Office à l'égard des personnes handicapées ;
- adopté une résolution afin de s'engager, sur décision du gouvernement du Québec, à ce que l'Office agisse comme point de contact pour les questions se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Organisation des Nations Unies, et de s'engager à participer activement aux travaux du dispositif de coordination de cette convention (le point de contact et le dispositif de coordination sont prévus à l'article 33 de la Convention) ;

- adopté une résolution pour demander à la ministre responsable de l'application de la Loi de profiter de toutes les opportunités qui lui sont offertes pour sensibiliser ses collègues ministériels à l'importance, notamment pour les commissions scolaires et les centres de réadaptation, de planifier et mettre en œuvre les actions visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées;
- adopté les commentaires de l'Office rédigés à l'intention de la ministre responsable de l'application de la Loi à l'égard du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la Loi;
- adopté le mémoire transmis à la commission parlementaire chargée d'étudier le projet de loi n° 34 intitulé *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires*;
- adopté les commentaires de l'Office sur le projet de loi n° 56 intitulé *Loi visant à prévenir et combattre l'intimidation et la violence à l'école*;
- adopté un document intitulé *Un « guichet unique » d'information à l'intention des personnes handicapées : avis de pertinence par l'Office des personnes handicapées du Québec*;
- adopté le mémoire sur le projet de loi n° 45 intitulé *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes*;
- témoigné de son appui au projet de loi n° 70 qui prévoyait l'ajout de dispositions au Code civil du Québec pour permettre à une personne sourde-muette ne sachant ni lire ni écrire de tester aussi bien devant notaire que devant témoins;

SÉANCE DES 27 ET 28 SEPTEMBRE 2012

- adopté une méthodologie pour l'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière*; adopté une démarche visant l'élaboration d'un Plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux pour la mise en œuvre de la politique *À part entière*;

SÉANCE DES 4 ET 5 DÉCEMBRE 2012

- adopté une résolution à l'effet de demander au ministre des Transports, par arrêté ministériel, de ne pas établir de vitesse maximale pour les aides à la mobilité motorisées, afin de pouvoir étudier et documenter la question dans le cadre d'un projet pilote;
- révisé les balises du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) de l'Office;
- adopté une résolution soulignant l'importance que les parents et les familles de personnes résidant dans des ressources résidentielles non institutionnelles puissent leur rendre visite sans préavis, selon des horaires et fréquences raisonnables;
- adopté le plan d'action 2013-2014 de l'Office à l'égard des personnes handicapées;
- adopté le troisième bilan annuel de la mise en œuvre de la politique *À part entière* et les recommandations qui en découlent.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Il n'y a eu aucun changement à la structure organisationnelle au cours de 2012-2013. Toutefois, afin de répondre le plus adéquatement possible aux différentes responsabilités qui incombent à l'Office, quelques ajustements ont été apportés dans la répartition des postes entre les directions. L'organigramme est présenté à l'annexe 2.

1.4

PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

La philosophie de gestion de l'Office s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la participation de son personnel. Elle s'actualise notamment à travers des travaux d'adaptation des modes d'organisation du travail amorcés en 2008-2009 visant à soutenir l'approche par résultat ainsi qu'un fonctionnement plus intégré des diverses fonctions de l'organisation. Ces travaux de longue haleine se sont poursuivis en 2012-2013.

L'organisation tient également compte des valeurs adoptées par sa Direction générale en 2009-2010 qui se veulent complémentaires à celles de l'Administration publique québécoise. Ces valeurs sont la compétence, le respect et la solidarité. Elles sont décrites à l'annexe 3.

II

PARTIE

PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

L'Office a déposé son plan stratégique 2009-2014, en mars 2010. Celui-ci vise à répondre à trois enjeux et privilégie quatre orientations stratégiques :

ENJEU 1

**LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES
PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE
EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNE-
MENTALE *À PART ENTIÈRE*

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES
DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES
HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

ENJEU 2

LA QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS

>>> ORIENTATION 3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
ET À LEUR FAMILLE

ENJEU 3

L'AMÉLIORATION DES FAÇONS
DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIO-
RER LES PROCESSUS DE COORDINATION
INTERNES

2.1

RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE

En 2012-2013, le gouvernement attribuait à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 129 ETC¹. De fait, l'Office en a utilisé 126,8. Ces ressources sont localisées dans quinze régions et couvrent les dix-sept régions administratives du Québec.

Les effectifs de l'Office sont appelés à diminuer au cours des prochaines années. L'Office a décidé d'affecter une forte proportion de ses ressources humaines à la réalisation des projets spécifiquement liés à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En 2012-2013, ces projets ont représenté 36 ETC², soit 28,4 % de tous les effectifs de l'Office, une proportion similaire à celle de l'année précédente (35,8 ETC avaient été consacrés à ces projets en 2011-2012 sur un total de 128,1 ETC, soit 27,9 %).

Même s'ils ne sont pas directement impliqués dans les projets du plan stratégique, d'autres membres du personnel sont mis à contribution pour l'atteinte de ces objectifs. C'est le cas, par exemple, du personnel du Service de soutien à la personne dont les interventions ont un impact important sur l'atteinte des objectifs d'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Il en est de même pour le personnel qui administre les programmes de subventions et pour les gestionnaires qui encadrent les projets. Or, ces personnes sont exclues du calcul des 36 ETC cités précédemment.

1 Ce nombre représente le volume de main-d'œuvre rémunérée pouvant être utilisé par l'Office au cours de l'année financière. Par exemple, un employé qui travaille à temps complet pendant toute l'année correspond à 1 ETC, un autre, qui travaillerait à mi-temps pendant toute l'année, représenterait 0,5 ETC.

2 Le nombre d'ETC a été calculé à partir des efforts consentis à la réalisation des projets associés au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été traduits en ressources ETC.

2.2

BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2012-2013, des budgets en fonctionnement (autres dépenses) et en transfert ont été alloués à la réalisation de certains projets du plan stratégique. En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, une somme de 194 077 \$ a été investie pour la réalisation des projets spécifiquement associés au plan, excluant les dépenses de rémunération et les frais de déplacement. Parmi ces projets, l'Office a dépensé 92 281 \$ pour la mise en place d'un système pour la gestion stratégique de l'information à l'Office, 47 612 \$ pour la réalisation du site *Web Services accessibles* et 11 020 \$ pour des activités de formation liées au plan stratégique (ce montant exclut les frais de déplacement).

En ce qui concerne le budget de transfert, des subventions d'un montant total de 135 000 \$ ont été octroyées par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), volet *Études et recherches* pour la réalisation de projets sur des éléments prioritaires de la politique *À part entière*.

2.3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE



ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES
PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE
EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNE-
MENTALE *À PART ENTIÈRE*

AXE D'INTERVENTION 1.1

Engagements de l'Office et des partenaires

OBJECTIF 1.1.1

RÉALISER LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMQ DE LA POLITIQUE

En 2008, l'Office a déployé d'importants efforts pour coordonner l'élaboration du premier PGMQ de la proposition de politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. L'Office a lui-même adopté 39 engagements, lesquels doivent être réalisés au cours de la période correspondant au présent plan stratégique, soit d'ici le 31 mars 2014. Divers moyens et projets ont été mis sur pied afin d'atteindre les résultats visés.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMQ CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	AU 31 MARS 2013 : → 100 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (39 SUR 39) → 15,4 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (6 SUR 39)
NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE CIBLE : 8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8	CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS AU PREMIER INDICATEUR

L'Office a entrepris des travaux sur l'ensemble de ces engagements. Un engagement est considéré comme réalisé lorsque les résultats visés sont obtenus et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour l'année à venir. Ainsi, le taux de réalisation des engagements est calculé à partir du nombre d'engagements ayant atteint les résultats visés sur le nombre total d'engagements de l'Office. Les six engagements réalisés au 31 mars 2013 sont les suivants :

- **Engagement n° M-001** (réalisé en 2010-2011) : réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés. L'engagement a été considéré comme réalisé suite à la tournée de toutes les régions effectuée en 2009-2010 et aux présentations ciblées tenues entre l'adoption de la politique et la fin mars 2011.
- **Engagement n° M-002** (réalisé en 2012-2013) : réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action.
- **Engagement n° M-128** (réalisé en 2009-2010) : mettre en œuvre un cadre d'exercice du pouvoir prévu à l'article 26 a.1 de la Loi.
- **Engagement n° M-134** (réalisé en 2011-2012) : élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. L'Office s'en est acquitté en faisant adopter une stratégie de mise en œuvre et de suivi par les partenaires concernés, soit le ministère des Services gouvernementaux (MSG), Services Québec et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), et en produisant le rapport de suivi *Mise en œuvre de la politique gouvernementale – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilan 2009-2010*. Ce rapport fut adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2011.
- **Engagement n° M-217** (réalisé en 2009-2010) : mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de services en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec et contribuer à ses travaux.

- **Engagement n° M-226** (réalisé en 2009-2010) : coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale, chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et de leur famille.

Des résultats « intermédiaires » sont également relevés annuellement, de manière à suivre l'état d'avancement des engagements et la cohérence des activités menées dans le cadre des projets associés à ces engagements. Les engagements non réalisés au 1^{er} avril 2012 sont notamment ancrés dans les nouveaux devoirs de l'Office et le renforcement de son rôle de vigie. Leurs résultats sont présentés à l'annexe 4 intitulée *Bilan 2012-2013 de la réalisation des engagements de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

L'Office mène plusieurs démarches intersectorielles d'envergure qui visent des problèmes complexes impliquant plusieurs MO et correspondant à ceux identifiés dans les priorités de la politique. Ces démarches intersectorielles visent à mobiliser les partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent trouver des solutions relevant de leur responsabilité aux problèmes identifiés et, au terme de ces démarches, obtenir des avancées sur différents dossiers : l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, l'organisation et l'offre de services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes dans toutes les régions du Québec, la compensation des conséquences des déficiences, des incapacités et des situations de handicap, le développement de services structurés d'accompagnement pour les personnes handicapées qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accomplir leurs activités courantes, ou encore une planification individualisée des services destinés aux personnes handicapées et coordonnée avec les autres intervenants. Les démarches entreprises jusqu'à maintenant n'en sont pas toutes au même niveau d'avancement, mais la mobilisation des partenaires se poursuit.

De plus, l'Office s'implique dans les démarches de ses partenaires. Par exemple, après s'être acquitté de ses engagements au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale, il a poursuivi sa participation au Comité interministériel de coordination

en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, lequel a formulé les recommandations à l'origine du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*, dévoilé le 6 décembre 2012.

L'Office a aussi contribué au *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, adopté en 2010. Il assume la responsabilité de deux mesures : l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance.

Les résultats obtenus en 2012-2013 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en œuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire sont également dignes de mention. Ainsi, l'Office a collaboré de près aux démarches qui ont permis le lancement par le MF, en juin 2012, du *Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans*. Ce programme permet dorénavant l'octroi d'un soutien financier à un nombre plus grand de services. En plus de participer au comité interministériel, l'Office a offert son soutien à la mise en œuvre de tels services dans onze régions administratives sur dix-sept.

L'Office a également pris des engagements dont il est seul responsable. Il s'implique notamment dans le développement d'outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. En 2012-2013, le *Guide sur les mesures fiscales* a été mis à jour pour l'année fiscale 2012. L'Office veille à ce que les guides qu'il produit soient connus. Que ce soit par le biais de son personnel du Service de soutien à la personne, en contact direct avec les personnes handicapées, leur famille et les intervenants, de son site Web, de communiqués de presse, de son bulletin électronique *Express-O* ou encore par des kiosques tenus lors d'événements publics, l'Office ne ménage aucun effort pour que ses guides soient diffusés le plus largement possible. Soulignons aussi l'effet multiplicateur des collaborations établies par l'Office avec ses divers partenaires.

L'Office continue également de soutenir ses partenaires dans l'adoption de meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Ainsi, le site *Web Services accessibles*, proposant une multitude d'informations sur le sujet, a été développé puis mis en ligne par l'Office le 8 février 2013.

OBJECTIF 1.1.2

SUIVRE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PRÉVUS AU PGM0 DE LA POLITIQUE

En 2008, 28 MO ont participé à l'élaboration du premier PGM0 de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Ces MO ont pris plus de 400 engagements en lien avec la mise en œuvre de la politique.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PRÉVUS AU PGM0 DE LA POLITIQUE	AU 31 MARS 2012 : → 93 % DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (377 SUR 407) → 37 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (149 SUR 407)
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le suivi annuel des engagements au PGM0 est réalisé par l'Office à partir d'un questionnaire transmis aux 28 MO concernés. La compilation et l'analyse des réponses fournies permettent d'établir le taux de réalisation de ces engagements. Ce taux est calculé à partir du nombre de moyens considérés comme réalisés au 31 mars 2012. Un moyen est considéré comme réalisé lorsque l'ensemble des activités qui y sont associées est complété à cette date.

AXE D'INTERVENTION 1.2

Promotion de la politique et adhésion des partenaires publics

OBJECTIF 1.2.1

VEILLER À L'INSTAURATION GRADUELLE DE LA POLITIQUE COMME CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ENSEMBLE DES MO ET DES MUNICIPALITÉS

La politique *À part entière* par le gouvernement du Québec le 4 juin 2009, doit être connue pour devenir un cadre de référence pour l'action. Ainsi, depuis son adoption, diverses activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées, dont une tournée de toutes les régions du Québec.

En 2012-2013, 112 interventions ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique, auprès de 86 organisations différentes (MO, ASSS, municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.). Ces interventions visent à soutenir l'utilisation de la politique comme cadre de référence aux différentes actions pouvant avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées. Elles se formalisent par de la correspondance ou des avis. Elles établissent des liens explicites entre les fondements et les priorités de la politique ainsi que les propositions ou recommandations émises par l'Office sur différents sujets : élaboration de projets de loi ou de règlement, préparation de plans d'action, rédaction de guides ; démarches de concertation, etc.

L'Office s'assure que les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées produisent des plans d'action tenant compte de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales concernant les personnes handicapées. Ainsi, du soutien-conseil est offert par l'Office aux organisations assujetties. Ce soutien comprend des activités variées et adaptées à la situation des partenaires : transmission d'informations et d'outils, échanges par contact téléphonique ou par courriel, rencontres individuelles ou de groupe. Il inclut également le suivi apporté tout au long du processus entourant la préparation des plans d'action :

relances auprès des partenaires, analyse des plans d'action, transmission des résultats de l'analyse au moyen de rencontres ou selon d'autres modalités. En 2012-2013, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès de 96,4 % des organisations assujetties (soit 162 organismes sur 168).

De façon plus précise, des activités de soutien-conseil ont été effectuées auprès de tous les MO visés (85 sur 85), de 80 % des ASSS (12 sur 15) et de 95,6 % des municipalités de plus de 15 000 habitants (65 sur 68). De plus, l'Office a répondu à toutes les demandes d'aide qui lui ont été adressées, soit 294 demandes. Enfin, l'Office a analysé la totalité des plans d'action qui ont été adoptés et rendus publics au cours de l'année 2012-2013.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MO ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1)</p> <p>CIBLE : 100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE</p>	<p>100 % DES PLANS D'ACTION 2012-2013 QUI ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS CONTIENNENT DES MESURES EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ET LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ DES MESURES PRÉVUES DANS CES PLANS D'ACTION SONT ÉGALEMENT EN CONCORDANCE AVEC ELLE</p>
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour documenter l'indicateur, l'Office a procédé à une analyse de la concordance de tous les plans d'action des organisations assujetties à l'article 61.1 qui ont été rendus publics pour 2012-2013. Les plans d'action des MO et des ASSS devaient couvrir l'année 2012-2013 ($n^{bre} = 89$) et ceux des municipalités, l'année civile 2012 ($n^{bre} = 57$). La concordance a été examinée en comparant les différents éléments de la politique (fondements, résultats attendus, défis, priorités et leviers mis de l'avant) aux objectifs et mesures prévus dans les plans d'action. Tous les plans d'action examinés contiennent des mesures concordantes avec la politique. De plus, la très grande majorité des mesures qu'ils contiennent sont également concordantes.

AXE D'INTERVENTION 1.3

Évaluation de la politique

OBJECTIF 1.3.1

DÉVELOPPER DES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE

Le mandat d'évaluer la politique *À part entière* a été confié à l'Office, conformément à son devoir d'effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées et de faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi. Le cadre d'évaluation est le principal document de référence lié à ce mandat. Il fixe les objectifs et détermine les questions d'évaluation tout en décrivant l'approche conceptuelle et les méthodes d'évaluation utilisées. Ce cadre d'évaluation a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en octobre 2009.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2010	RÉALISÉ EN 2009-2010
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

OBJECTIF 1.3.2

RENDRE COMPTE DE L'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS ET DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Les travaux d'évaluation seront réalisés en concordance avec le cadre d'évaluation adopté à cette fin par le conseil d'administration de l'Office. La démarche vise à répondre aux questions suivantes :

1. La politique est-elle mise en œuvre ? Les engagements de son premier PGM0 ont-ils été réalisés tels que prévus ?
2. La politique a-t-elle contribué à réduire les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées ?
3. Les résultats attendus de la politique sont-ils atteints ? La politique a-t-elle contribué à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées au Québec et à accroître leur participation sociale ?

Plusieurs activités d'évaluation ont été menées en 2012-2013, tant sur le plan de la mise en œuvre de la politique que sur l'atteinte des résultats attendus. Le comité mis sur pied en 2009-2010 par l'Office pour suivre les travaux de mise en œuvre et d'évaluation de la politique s'est réuni deux fois, soit le 22 juin 2012 puis le 18 février 2013. Les points suivants ont été discutés :

- Le renouvellement des engagements des MO dans le cadre de la politique *À part entière* ;
- L'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière* ;
- Le *Bilan 2011-2012 de la mise en œuvre de la politique À part entière : résultats de la consultation et principaux résultats* ;
- L'état d'avancement des initiatives intersectorielles et des démarches d'élaboration d'un plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS	À VENIR
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE CIBLE : ANNUELLE	BILAN 2010-2011 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDU PUBLIC BILAN 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE ET RENDU PUBLIC BILAN 2012-2013 EN COURS D'ÉLABORATION
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION CIBLE : 2011 ET 2014	À VENIR
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2014	BILANS 2010-2011 ET 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDUS PUBLICS TRANSMISSION DU BILAN À DIVERS PARTENAIRES (MO, MUNICIPALITÉS, DÉPUTÉS) UN ARTICLE AU SUJET DU BILAN 2010-2011 PUBLIÉ DANS L'EXPRESS-O
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Les bilans 2010-2011 et 2011-2012 présentent l'état d'avancement de la mise en œuvre de cette politique gouvernementale. Le bilan 2010-2011 démontre que 31 % des engagements ont déjà été accomplis, 32 % sont en cours de réalisation et 29 % se poursuivent dans le cadre d'actions récurrentes. Quant au bilan 2011-2012, il indique que 37 % des engagements ont déjà été accomplis, 26 % sont en cours de réalisation et 30 % se poursuivent dans le cadre d'actions récurrentes. Le bilan 2012-2013 est déjà en préparation.

Initialement, un rapport préliminaire d'évaluation de la politique avait été prévu pour 2011. Or, il a été jugé prématuré de produire un tel rapport à peine deux ans après la diffusion de la politique. Le *Bilan 2010-2011 de la mise en œuvre de la politique À part entière* a donc remplacé ce rapport. Mentionnons que des ajustements ont été apportés à la méthodologie de l'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière*. Les changements effectués ont été approuvés par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 27 et 28 septembre 2012. Les travaux d'évaluation ont par la suite débuté.

L'Office travaille avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au développement de nouvelles données qui permettront de documenter les différents aspects de la participation sociale des personnes handicapées et de leurs déterminants. La collecte des données de l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement* (EQLAV), rendue possible grâce au partenariat établi avec le MSSS, a été réalisée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et s'est terminée en décembre 2011. En 2012-2013, un plan d'analyse des données de l'EQLAV a été réalisé et la rédaction du rapport de cette enquête a débuté. L'exploitation de ces données se poursuivra au cours des prochaines années et des publications sont à prévoir. Les données issues de cette enquête permettront d'enrichir les sources d'information fiables nécessaires à l'évaluation des résultats attendus de la politique.

2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)

ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES
DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES
HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

AXE D'INTERVENTION 2.1

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

– Emploi – Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie en emploi

OBJECTIF 2.1.1

SENSIBILISER LA POPULATION À LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Conformément à l'article 63 de la Loi, le MESS rendait publique la Stratégie en emploi³ en mai 2008. Elle vise à réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des autres personnes. L'Office est responsable de trois des 61 actions prévues à la Stratégie en emploi, qui doivent être mises en œuvre au cours de son premier quinquennat (2008-2013). L'une des actions de l'Office concerne la sensibilisation de la population. L'Office doit organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la SQPH (action 12).

3 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008), *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, Direction des communications, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 40 p.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SQPH	TENUE D'UNE JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 7 JUIN 2012, DANS LE CADRE DE LA SQPH ONZE AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Une première action de l'Office consiste à organiser, chaque année, une journée thématique dédiée à l'emploi dans le cadre de la SQPH. Cette journée a eu lieu le jeudi 7 juin 2012, puisque le jeudi est traditionnellement le « jour de paie ». Onze activités thématiques ont également eu lieu dans les différentes régions du Québec. Organisées par l'Office ou par ses partenaires (organismes de promotion, MO, municipalités, centres de réadaptation, etc.), ces activités se sont déroulées en mai et juin 2012.

OBJECTIF 2.1.2

PROMOUVOIR, AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT DE NIVEAU UNIVERSITAIRE, COLLÉGIAL ET SECONDAIRE AINSI QU'AUPRÈS DES ORGANISMES RESPONSABLES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE, L'INCLUSION, DANS LES PROGRAMMES DE FORMATION, D'ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ADAPTATION DES INTERVENTIONS ET DES SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La deuxième action de la Stratégie en emploi sous la responsabilité de l'Office concerne les activités réalisées auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. L'Office doit présenter les résultats obtenus à ce sujet afin qu'ils soient inclus dans les bilans produits dans le cadre de la Stratégie en emploi (action 40). Ainsi, l'Office a fourni au MESS les informations demandées.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS ENTREPRISE S'EST ACHÉVÉE (37 ORDRES RENCONTRÉS SUR 46). D'AUTRES ACTIONS ONT ÉGALEMENT ÉTÉ ACCOMPLIES. AU TOTAL, 106 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES, NOTAMMENT DES ACTIONS DE CONCERTATION (28), DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PROMOTION (24) AINSI QUE LES ACTIONS DE REPRÉSENTATION (21). CES INTERVENTIONS ONT MENÉ À 29 ACTIONS DE LA PART DE PARTENAIRES. DE PLUS, L'OFFICE A PRODUIT 40 DOCUMENTS EN CETTE MATIÈRE, SEUL OU EN COLLABORATION.
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

En 2012-2013, les interventions de l'Office ont principalement porté sur les suites à donner à la tournée des ordres professionnels. Cette tournée avait été engagée dans la foulée de la publication du rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*, un rapport qui avait permis d'identifier les tâches, gestes clés, compétences générales et connaissances requises pour soutenir le développement de services et d'interventions adaptés à la situation des personnes handicapées.

Parmi les interventions réalisées, mentionnons les travaux de description de la pratique adaptée des hygiénistes dentaires ainsi que les interventions auprès du Conseil interprofessionnel du Québec. L'Office a également produit un canevas de sondage destiné aux ordres et aux membres sur leurs besoins de formation et d'outils de consultation, d'information ou de formation.

L'Office continue également de soutenir ses partenaires dans la réalisation de travaux, notamment l'Ordre des hygiénistes dentaires et le Collège des médecins. Ce dernier a d'ailleurs prévu de donner suite à son engagement de rédiger un chapitre consacré aux personnes handicapées dans l'ouvrage *La communication professionnelle en santé*.

Par ailleurs, le comité interordres professionnels du secteur de l'emploi, composé de représentants de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (OCRHA) et de l'Office, a poursuivi ses travaux. Les membres de ce comité se sont engagés à mettre en commun les connaissances, les expertises et les outils de chacun des ordres pour renforcer l'adaptation des pratiques professionnelles de leurs membres relatives à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées. Le mandat de ce comité et son plan de travail ont été approuvés par les membres. Également, un plan de cours du projet pilote de formation continue avec l'OCRHA a été préparé en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre et une première formation a eu lieu.

En ce qui a trait au domaine de l'accessibilité, quatre ordres ont un impact potentiel sur le développement d'activités de formation sur ce sujet. Il s'agit de l'Ordre des architectes du Québec, de l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ), de l'Ordre des technologues professionnels du Québec et de l'Ordre des ingénieurs du Québec, qui ont tous été rencontrés en 2011-2012. Mentionnons qu'en 2012-2013, les travaux entourant la réalisation du dossier thématique « milieux accessibles » de la revue *Urbanité* de l'OUQ se sont achevés par la publication de la revue au printemps 2012.

OBJECTIF 2.1.3

DOCUMENTER LES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI

La troisième action dont l'Office est responsable au regard de la Stratégie en emploi vise à rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil en matière d'emploi menées par son personnel (action 60). Le rapport 2011 intitulé *Les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi de travail et d'activités productives* a été produit et déposé au MESS en juin 2012.

Le rapport 2012 est en cours de rédaction et sera déposé au MESS au cours de l'année 2013-2014. Les données sur le nombre d'interventions menées par l'Office sont tirées de ce rapport et couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	1 167 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	<p>TAUX DE SATISFACTION DE 78 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'EMPLOI ($n^{bre} = 28$)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 12,8 %</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DE 76 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT EN MATIÈRE D'EMPLOI ($n^{bre} = 24$)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 13,9 %</p>
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Les interventions dénombrées dans le rapport déposé au MESS sont extraites d'un système informatisé de gestion des dossiers qui permet de colliger les informations sur la situation de la personne handicapée ou du partenaire ainsi que sur les demandes d'aide en fonction des divers domaines d'intervention. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, l'Office a reçu 400 demandes de services dans le domaine d'intervention « travail et activités productives ». De ce nombre, 267 demandes provenaient des personnes handicapées et 133 des partenaires. Ces demandes ont généré un total de 1 167 interventions. Règle générale, les

interventions du service d'accueil sont rapides et n'impliquent bien souvent qu'une seule action. Cela dit, certaines demandes sont plus complexes et nécessitent une recherche documentaire. La plupart des demandes sont effectuées par contact téléphonique, certaines faisant l'objet d'envois électroniques ou postaux.

Pour sa part, le personnel du service-conseil entre en jeu lorsque la demande implique davantage d'expertise et d'accompagnement. Dans ce contexte, il est courant qu'une demande génère plusieurs interventions et que le suivi s'échelonne sur une période de plusieurs mois. Les interventions peuvent alors prendre différentes formes, incluant des échanges téléphoniques, des entrevues avec la personne handicapée, des rencontres avec le personnel intervenant impliqué dans le dossier de cette personne, etc.

Les données sur les taux de satisfaction sont tirées du sondage sur la satisfaction de la clientèle du Service de soutien à la personne ayant fait l'objet d'intervention en matière d'emploi, pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012. Ce sondage a été réalisé auprès de 52 personnes, dont 28 avaient reçu des services d'accueil, d'information et de référence et 24 des services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Le taux de satisfaction obtenu est de 78 % en ce qui a trait aux services d'accueil, d'information et de référence et de 76 % en ce qui concerne les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Même si le nombre de répondants à ce sondage a été doublé comparativement aux années précédentes, il n'en reste pas moins que les marges d'erreur demeurent élevées (12,8 % à un niveau de confiance de 95 % pour les données concernant les services d'accueil, d'information et de référence et 13,9 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement). Les informations doivent donc être utilisées avec circonspection.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Transport

OBJECTIF 2.2.1

VEILLER À L'APPROBATION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT SUR LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

En transport, la Loi prévoit que les sociétés de transport en commun, les organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport doivent faire approuver par le ministre des Transports des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans les territoires qu'ils desservent [article 67]. Pour s'assurer du respect de cette disposition législative, l'Office s'est donné comme objectif stratégique d'intensifier son rôle de veille et ses activités de soutien et de conseil auprès des organismes visés, en concertation avec le MTQ, et de soutenir ce partenaire dans le processus d'approbation des plans de développement.

En 2012-2013, le personnel de l'Office a effectué 43 activités de soutien auprès de 21 organismes assujettis à la production d'un plan de développement et a répondu à la totalité des demandes adressées à l'Office, soit 31. Dans une perspective de collaboration et de soutien, les dix plans de développement transmis à l'Office, par le MTQ ou par les AOT, ont fait l'objet d'une analyse. Les analyses et les recommandations de l'Office ont été transmises officiellement au MTQ au cours de l'année, en plus de l'analyse et des recommandations de deux plans de développement soumis en 2011-2012. D'ailleurs, l'Office et le MTQ collaborent étroitement à l'atteinte de l'objectif 2.2.1. Des contacts ont eu lieu fréquemment tout au long de l'année à chacune des étapes de dépôt des plans par les AOT.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS CIBLE : 100 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS	54,3 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS (19 SUR 34)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

En 2012-2013, 21 organismes avaient à faire approuver un premier plan de développement et un organisme devait en faire approuver un second. Selon les informations transmises par le MTQ au 31 mars 2013, dix organismes ont déposé au ministre des Transports un plan de développement pour approbation durant cette période. Ainsi, au 31 mars 2013, un peu plus de la moitié des plans (19 sur 34, soit 54,3 %) avaient été approuvés, en comptabilisant celui de la Société de transport de Montréal. Toutefois, l'Office déplore que douze organismes n'aient toujours pas déposé de premier plan à ce jour.

OBJECTIF 2.2.2

VEILLER À CE QUE TOUTES LES MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AIENT CONCLU UNE ENTENTE RELATIVE AU TRANSPORT ADAPTÉ

La Loi sur les transports prévoit que les municipalités prennent entente en vue d'assurer aux personnes handicapées l'accès à des moyens de transport adapté sur leur territoire (article 48.39). Au moment d'élaborer le plan stratégique 2009-2014, 137 municipalités visées par cette disposition n'étaient pas en mesure d'offrir un accès à des moyens de transport adapté aux personnes handicapées sur leur territoire. En concordance avec son rôle de veille, l'Office s'est donné comme objectif d'accentuer ses activités de soutien et de conseil auprès des municipalités visées par cette disposition législative, en concertation avec le MTQ. L'Office travaille également avec ce dernier à maintenir la liste des municipalités non desservies en transport adapté afin de mieux coordonner leurs interventions respectives en région.

Par conséquent, l'Office répond à toutes demandes d'information et de soutien reçues. Les quelques demandes d'information et de soutien qui lui ont été adressées en 2012-2013 à ce sujet ont été répondues [8]. De plus, l'Office souhaitait agir de façon proactive en proposant son soutien aux municipalités qui n'offraient pas de services de transport adapté. En 2009-2010, 97 municipalités sur 137 non desservies (71 %) au 1^{er} avril 2009 ont reçu une offre de soutien. En 2010-2011, ce sont 25 municipalités sur les 109 (23 %) qui n'étaient pas encore desservies au 1^{er} avril 2010 qui ont reçu une telle offre. En 2011-2012, ce nombre est passé à 5 sur un total de 103, soit 5 % de celles-ci. Pour 2012-2013, il a été de 5 sur un total de 90, soit près de 6 % de ces municipalités.

Depuis l'adoption de la Loi, l'Office intervient auprès des municipalités qui n'offrent pas de services de transport adapté. En 2012-2013, il a produit une compilation portant sur la situation de ces municipalités. Cette compilation fait état des interventions réalisées à ce jour par l'Office auprès de ce nombre décroissant de municipalités. Elle expose aussi la situation particulière de certaines d'entre elles qui ne peuvent, pour différentes raisons, soutenir le développement de services de transport adapté à court terme sur leur territoire. Cela explique d'ailleurs le peu de demandes d'information et de soutien adressées à l'Office de leur part au 31 mars 2013 ainsi que le faible nombre d'offres de soutien de l'Office à ces municipalités. Notons que cette compilation servira éventuellement à l'élaboration d'un rapport à la fin de l'actuel plan stratégique.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ</p> <p>CIBLE : 100 % DES MUNICIPALITÉS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ</p>	<p>AU 1^{er} AVRIL 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112)</p> <p>AU 31 MARS 2013 : 92 % (1 024 SUR 1 111)</p>
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Au 1^{er} avril 2012, 90 municipalités locales n'avaient pas encore adopté de résolution conforme à la Loi, ni n'offraient de services de transport adapté sur leur territoire, sur un total de 1 112 municipalités locales au Québec pour cette même date. 92 % des municipalités s'étaient donc conformées aux dispositions sur la Loi sur les transports (1 022 municipalités sur 1 112).

Au 31 mars 2013, 87 municipalités n'offraient pas de services de transport adapté sur leur territoire et n'avaient pas adopté de résolution conforme à la Loi sur les transports. Le Québec comptait à cette même date 1 111 municipalités locales, maintenant le taux de municipalités s'étant conformées à la Loi sur les transports à 92 % (1 024 municipalités sur 1 111). De ces 87 municipalités, 40 étaient sans service et n'avaient pas fait de démarches en ce sens, 36 avaient adopté une résolution non conforme, c'est-à-dire qui ne répond pas aux dispositions de l'article 48.39 de la Loi sur les transports⁴, 10 avaient déclaré qu'il n'y avait pas de besoins identifiés sur leur territoire, sans avoir adopté de résolution conforme aux objectifs de la Loi et une était en processus pour offrir des services.

Notons que l'indicateur et la cible retenus par l'Office dans son plan stratégique sont différents de ceux fournis par le MTQ, puisque ce dernier a retenu comme indicateur le pourcentage de la population du Québec ayant accès à des services de transport adapté qui se situe à 99 % au 31 mars 2013.

4 L'article 48.39 mentionne que toute municipalité locale dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun qui assure un service de transport adapté aux personnes handicapées doit, par résolution, contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. La résolution doit décrire la nature des mesures qui seront mises en place aux fins du présent article.

AXE D'INTERVENTION 2.3

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

– Accessibilité aux bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976

OBJECTIF 2.3.1

COLLABORER, AVEC LE MINISTÈRE DU TRAVAIL, À LA DÉTERMINATION DES CATÉGORIES D'IMMEUBLES CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976 DEVANT ÊTRE RENDUS ACCESSIBLES ET DES NORMES DEVANT ÊTRE RESPECTÉES

En juin 2007, le ministère du Travail (MTRAV) a déposé le *Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976* [article 69]. Un projet de règlement visant à déterminer les catégories d'immeubles qui devront être rendus accessibles ainsi que les normes que les propriétaires devront respecter est attendu. L'Office s'est donné l'objectif de collaborer de près à la détermination de ces catégories d'immeubles et des normes.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE	ÉCHANGES ENTRE L'OFFICE ET LE MTRAV SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 69 DE LA LOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

AXE D'INTERVENTION 2.4

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

– Accès aux documents et aux services offerts au public

OBJECTIF 2.4.1

ÉLABORER, EN COLLABORATION AVEC LE MSG, LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*⁵ a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006 (article 26.5). À la suite de cette adoption, le gouvernement confiait au MSG et à l'Office des responsabilités particulières quant au développement d'une stratégie de mise en œuvre de cette politique gouvernementale. La responsabilité du suivi de cette politique a aussi été confiée à l'Office. La stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public a été approuvée par l'ensemble des partenaires concernés en 2010-2011.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE CIBLE : 2010	RÉALISÉ EN 2010-2011
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

5 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007), *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Québec, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

OBJECTIF 2.4.2

ÉLABORER LA STRATÉGIE DE SUIVI DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ADOPTION DU RAPPORT <i>MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE – L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, BILAN 2009-2010</i> PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE, LORS DE SA SÉANCE DES 1 ^{re} ET 2 DÉCEMBRE 2011
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

Cet objectif s'est réalisé par l'adoption d'un rapport de mise en œuvre de la politique, ce rapport donnant suite à la stratégie de suivi développée par l'Office et acceptée par le MSG en 2010-2011.

AXE D'INTERVENTION 2.5

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

– Approvisionnement

OBJECTIF 2.5.1

VEILLER À CE QUE LES MO ET LES MUNICIPALITÉS TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 61.3 de la Loi spécifie que les MO et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées. Toutefois, il existe peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible ». Pour y remédier, l'Office a travaillé à la mise en place d'un comité conjoint CSPQ-OPHQ en 2011-2012. En 2012-2013, une cinquantaine de contacts ont été établis entre les responsables de ces deux instances.

Des activités de soutien-conseil sont menées annuellement par l'Office auprès de toutes les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (MO, ASSS et municipalités de plus de 15 000 habitants). Elles visent notamment à ce que les plans d'action déposés par les partenaires contiennent des mesures concernant la prise en compte de l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement des organisations. En 2012-2013, douze activités de soutien-conseil ont été réalisées.

Dans le cadre de ses activités de soutien-conseil, l'Office s'assure que les outils disponibles concernant l'approvisionnement soient transmis à toutes les organisations visées. C'est ainsi que 600 copies des différentes éditions du bulletin *L'Approvisionnement accessible* et 400 copies d'un encart bleu traitant de l'article 61.3 ont été acheminées au CSPQ pour être distribuées lors des formations mensuelles qu'il offre aux personnes impliquées dans le processus d'élaboration de contrat et d'acquisition dans le secteur public.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MO ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	NON DOCUMENTÉ EN 2012-2013
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour obtenir des données fiables à ce sujet, un sondage a été réalisé au printemps 2010 auprès des 215 organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi (organismes devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées). Un second sondage est prévu pour 2013-2014.

2.3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE [suite]



ENJEU 2

QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS

>>> ORIENTATION 3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES
ET À LEUR FAMILLE

L'Office offre différents services de soutien à la personne afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches pour accéder à l'information et aux services qui leur sont destinés. Toute personne, que ce soit à titre individuel ou pour le compte d'un organisme, peut s'adresser au Service de soutien à la personne. Les types de services offerts sont les suivants :

Les services d'accueil, d'information et de référence

Une équipe d'agentes et d'agents d'aide à la clientèle offre à la personne handicapée, sa famille, ses proches ou à des partenaires du soutien dans la résolution de problèmes non complexes. Son travail consiste à répondre aux demandes d'information, à référer aux instances appropriées, à faire de l'écoute, à explorer les besoins de la personne, à documenter sa situation et à lui porter assistance, par exemple, pour remplir des formulaires d'admissibilité à différents programmes et mesures.

Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées offre du soutien dans la résolution de problèmes complexes nécessitant de l'expertise et de l'accompagnement. Les principales fonctions des conseillères et des conseillers à l'intégration consistent à soutenir, conseiller, accompagner et représenter la personne handicapée dans le cadre de ses démarches d'obtention d'une réponse à ses besoins. Les interventions portent généralement sur des actions auprès de divers organismes pour favoriser la participation sociale. Elles prennent souvent la forme d'un accompagnement de la personne à une rencontre de plan d'intervention ou de plan de services.

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, 5 417 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 503, étaient des personnes handicapées ou leurs proches, alors que 1 914 étaient des partenaires. Les 3 503 personnes handicapées ayant fait appel à l'Office ont généré 4 238 demandes de service, lesquelles ont suscité un total de 20 183 interventions. On constate une augmentation du nombre d'interventions effectuées comparativement à l'an dernier (17 857), ce qui peut être l'indice d'un niveau de complexité croissant des obstacles.

Les interventions effectuées par le personnel du Service de soutien à la personne en 2012-2013 concernaient principalement les domaines d'intervention suivants :

- Les services éducatifs et la formation continue (30 % des interventions);
- Les ressources résidentielles (11,1 % des interventions);
- Les droits (8,1 % des interventions);
- Les conditions de vie (7,4 % des interventions);
- Le transport (7,1 % des interventions).

Dès 2001-2002, l'Office a mandaté des firmes externes afin de mesurer le taux de satisfaction de la clientèle ayant utilisé ses services de soutien à la personne. Considérant l'importance stratégique qu'il accorde à la qualité de ses services, l'Office s'est donné comme objectif d'atteindre les cibles les plus élevées ayant été observées depuis 2001-2002, soit des taux de satisfaction de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 93 % en ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Pour atteindre cet objectif, l'Office a amorcé des travaux visant à améliorer ses processus et ses outils de travail et à former son personnel. Des ressources ont été spécifiquement affectées à ces tâches et le personnel concerné y est activement mis à contribution.

Soulignons aussi la collaboration amorcée au cours de l'année dernière entre l'Office et Services Québec pour assurer une meilleure connaissance et une plus grande complémentarité des services offerts par les deux organisations. Cette démarche vise à ce que les personnes handicapées et leur famille aient accès à une même information regroupée sur les programmes, mesures et services à l'intention des personnes handicapées et de leur famille au sein des deux « portes d'entrée » que sont le Service de soutien à la personne de l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Cette collaboration a aussi comme objectif que les membres du personnel des deux organismes connaissent mieux les services de chacun et puissent ainsi y référer les personnes selon leurs besoins particuliers.

L'Office et Services Québec veulent aussi développer des mécanismes pour assurer une continuité de services pour les personnes qui, en plus de l'information, ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. À cet effet, l'établissement d'une interconnexion téléphonique s'est concrétisé dernièrement entre le Centre des relations avec la clientèle de Services Québec et le Service de soutien à la personne de l'Office. Cette collaboration découle des recommandations émises par l'Office dans l'avis de pertinence qui a été préparé pour donner suite à la recommandation 9 du *Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement*⁶.

6 PROTECTEUR DU CITOYEN (2009), *Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement*, Québec, Protecteur du citoyen, 125 pages.

AXE D'INTERVENTION 3.1

Accueil, information et référence

OBJECTIF 3.1.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 86 % LE TAUX DE SATISFACTION	82 % (n ^{bre} = 209) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,4 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2012-2013 auprès de 209 personnes ayant utilisé les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office, ce qui a permis d'établir un taux global de satisfaction à l'endroit de ceux-ci. En tenant compte de la marge d'erreur, les résultats indiquent un taux de satisfaction stable depuis quatre ans (82 % en 2012-2013 ; 83 % en 2011-2012 ; 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010, comparativement à une cible de 86 %). On observe aussi que les écarts avec la cible se situent, chaque année, dans la marge d'erreur. De nouvelles questions ont été ajoutées au sondage, permettant aux répondants de fournir des informations supplémentaires sur les services obtenus. Le traitement de ces informations qualitatives permettra d'obtenir d'autres pistes d'amélioration et de dresser un portrait plus précis des besoins des personnes qui s'adressent à l'Office pour obtenir des services d'accueil-référence. Notons par ailleurs que des deux plaintes à l'égard du personnel du Service de soutien à la personne déposées auprès du responsable des plaintes de l'Office, une plainte concernait les services d'accueil, d'information et de référence.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Soutien, conseil et accompagnement

OBJECTIF 3.2.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 93 % LE TAUX DE SATISFACTION	91 % (n ^{bres} = 210) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,5 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2012-2013 auprès de 210 personnes ayant utilisé les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office, ce qui a permis d'établir le taux global de satisfaction à l'endroit de ces services à 90 %. L'écart avec la cible se situe toujours, depuis la première année du plan stratégique, à l'intérieur de la marge d'erreur. Mentionnons que des deux plaintes à l'égard du personnel du Service de soutien à la personne déposées auprès du responsable des plaintes de l'Office, une plainte concernait les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

OBJECTIF 3.2.2

ASSURER, À L'ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE QUI EN FAIT LA DEMANDE, UN SUIVI EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE DE SERVICES

Conformément aux dispositions prévues dans la Loi, plus spécifiquement à l'article 45 de la Loi, l'Office est déterminé à faire en sorte que toutes les demandes qui lui sont adressées obtiennent le suivi requis en matière de planification individuelle de services.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

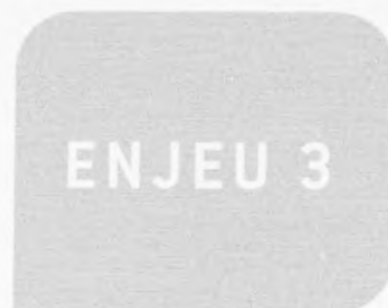
INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES CIBLE : 100 % DES DEMANDES EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE RÉPONDUES	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (72 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Au cours de l'année 2012-2013, l'Office a reçu un total de 72 demandes visant l'élaboration d'un plan de services. À ce chapitre, l'Office a atteint son objectif en répondant à chacune de ces demandes. Précisons qu'il a été principalement sollicité pour agir en soutien ou à titre d'intervenant afin d'accompagner la personne handicapée.

2.3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS
DU PLAN STRATÉGIQUE
(suite)



AMÉLIORATION DES FAÇONS
DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIO-
RER LES PROCESSUS DE COORDINATION
INTERNES

AXE D'INTERVENTION 4.1

Planification des ressources humaines

OBJECTIF 4.1.1

S'ASSURER DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION DE L'OFFICE EN TENANT COMPTE DES ENJEUX ASSOCIÉS AUX MESURES DE RÉDUCTION DE LA TAILLE DE L'ÉTAT

Les investissements dans les ressources humaines font partie des conditions qui sont essentielles à la performance de l'Office dans la réalisation des devoirs et des pouvoirs que lui confie la Loi, ainsi que des engagements découlant des politiques et priorités gouvernementales adoptées au cours des dernières années. Au cours de la période 2009-2014, l'Office s'est engagé à mobiliser ses ressources et à améliorer ses processus de coordination interne. Il s'agit de défis importants pour l'Office quant au développement de ses ressources humaines et la rétention du personnel, particulièrement en région.

Pour ce faire, l'Office mise sur la formation du personnel et le transfert d'expertise. Il compte se donner une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. À cet effet, une analyse stratégique a été réalisée en 2011-2012. La réflexion portait notamment sur les conditions à respecter pour assurer la réussite du plan stratégique de l'Office et la réalisation de ses priorités organisationnelles.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CIBLE : 80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	73 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL CIBLE : 100 % D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	89,8 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le premier indicateur mesure la proportion des activités de formation qui ont été effectivement offertes aux membres du personnel par rapport aux activités planifiées et adoptées par le comité de direction. Huit activités de formation ont été organisées, dont cinq étaient plus spécifiquement destinées au nouveau personnel et trois s'adressaient à du personnel impliqué dans des activités liées au plan stratégique. Ces formations ont rejoint un total de 43 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité. Ce taux plus faible que par le passé est principalement attribuable à des réductions budgétaires survenues en raison d'un gel des dépenses décrété le 15 janvier 2013.

Le second indicateur mesure la proportion des connaissances et des habiletés acquises par le nouveau personnel au cours des activités de transfert d'expertise qui sont applicables dans leurs fonctions. Le nouveau personnel comprend toutes les personnes entrées en fonction en 2012-2013 et toujours en poste au 31 mars 2013. Les activités considérées ici sont celles associées au plan d'initiation à la tâche avec jumelage et celles inscrites à la liste des activités de formation de base pour le nouveau personnel. Le taux d'appropriation a été calculé à partir du nombre total de réponses positives obtenues aux échelles de satisfaction associées aux questions sur l'applicabilité des connaissances et habiletés, sur le nombre total de personnes ayant répondu. Le taux obtenu en 2012-2013 est de 89,8 % donc inférieur à celui de l'année précédente (93,5 %) et de la cible de 100 % visée au plan stratégique.

AXE D'INTERVENTION 4.2

Processus de coordination internes

OBJECTIF 4.2.1

METTRE EN ŒUVRE UN MODE DE FONCTIONNEMENT FAVORISANT UNE PLUS GRANDE COHÉSION DANS LES ACTIVITÉS DE L'OFFICE

Les ressources humaines de l'Office sont localisées dans quinze régions et doivent couvrir les dix-sept régions administratives du Québec. Ces ressources humaines étant appelées à diminuer au cours des prochaines années, une organisation du travail optimale est une autre condition essentielle à la performance et à la cohérence interne des interventions de l'Office.

Compte tenu de ces contraintes et dans un souci d'efficacité et de cohérence interne, l'Office a choisi d'implanter un mode d'organisation des activités qui superpose deux types de fonctionnement. Le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi que ses programmes et services directs. Le mode de fonctionnement intégré mobilise pour sa part des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre de ses directions. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation correspondant aux objectifs prioritaires de l'Office, dont font partie tous les projets associés à la réalisation de son plan stratégique. Les personnes affectées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur direction ou de leur service d'origine. Ces projets sont sous la responsabilité de l'un ou l'autre des gestionnaires de l'équipe de direction de l'Office qui en assume l'encadrement, en plus des responsabilités découlant de la gestion d'une direction ou d'un service.

Pour assurer le succès de ce changement, l'équipe de direction a suivi de près l'implantation de ce nouveau mode d'organisation. Dès 2009, un comité composé de personnes issues de l'ensemble des directions et services de l'Office a aussi été mis sur pied. Il est chargé de proposer des outils et des méthodes de travail communs. La mesure de l'atteinte de l'objectif y est associée. Le comité est également chargé de suivre les changements, d'apporter des suggestions sur les ajustements nécessaires, d'assurer les communications internes et d'identifier les besoins de formation. Les membres du comité agissent également comme personnes-ressources dans les directions et services concernés.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE	21 PROJETS SUR 46 PROJETS ACTIFS EN 2012-2013, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS	4 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (3) ET DE MÉTHODE DE TRAVAIL (1) COMMUNS
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un projet interdirections doit répondre aux critères suivants :

- être associé à la réalisation du plan stratégique;
- être mis en oeuvre par l'Office, avec ou sans partenaires externes associés ;
- relever d'une équipe de travail dont les membres proviennent d'au moins deux directions et participent activement à toutes les étapes des travaux, de l'élaboration du projet à l'atteinte de ses résultats;
- être sous la responsabilité d'un gestionnaire en raison de critères qui ne relèvent pas nécessairement de sa responsabilité fonctionnelle (par exemple : l'expertise particulière du gestionnaire, son expérience de travail, l'équilibre entre les responsabilités des gestionnaires, etc.).

La proportion des projets interdirections mis en place pour réaliser le plan stratégique 2009-2014 a été comparée à celle du précédent. En se basant sur les trois critères qui étaient applicables au cours de la période 2005-2008, 11 projets sur 51 (22 %) pouvaient être considérés comme des projets interdirections au cours de cette période. Dès la première année d'implantation du plan stratégique 2009-2014, la proportion des projets de ce type a doublé pour atteindre 46 %, preuve d'un changement important dans l'organisation. Elle s'est maintenue au même niveau les années suivantes (46 % en 2010-2011, 45 % en 2011-2012, 46 % en 2012-2013).

Les **activités** considérées pour documenter le second indicateur sont celles qui :

- sont associées au plan stratégique et aux objectifs communs d'organisation;
- concernent certaines activités structurées des directions et services, soit :
 - la production d'avis ou de mémoires;
 - la réalisation d'activités récurrentes de concertation
(ex. : animation de comité ou de table de concertation).

Les **outils de travail communs** incluent les outils de planification, de suivi et de reddition de comptes, de même que tout outil visant à soutenir la réalisation de tâches communes. Pour être considérés comme des outils **communs**, ceux-ci doivent pouvoir s'appliquer à plusieurs utilisateurs potentiels. Quant à elles, les **méthodes de travail communes** se traduisent par des cadres de référence, des lignes directrices ou des balises visant à assurer la qualité des productions et autres livrables. Elles s'appliquent aux différentes étapes de travail de même qu'aux processus à privilégier lors de l'élaboration, de la validation et de l'approbation de ces livrables.

Quatre types d'activités ont donné lieu à l'utilisation d'outils [3] ou de méthodes [1] communs, incluant les outils développés au cours des années précédentes et actualisés en 2012-2013.

D'abord, la classification commune des actions réalisées par l'Office et ses partenaires en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées a donné lieu à l'utilisation de nouvelles méthodes communes. Un guide a été produit pour soutenir l'application de la classification. Il explique la méthode de classement des actions, l'illustre à l'aide d'exemples et d'exercices pour en soutenir l'appropriation.

Les rencontres hebdomadaires de breffage ont donné lieu à l'utilisation d'un nouvel outil commun. Développé pour préparer ces rencontres, il vise à faciliter les échanges d'information lors des rencontres et la diffusion des informations dans l'ensemble des directions et des services.

Des outils développés depuis 2009-2010 ont été actualisés. C'est le cas de la fiche descriptive de projet servant à la planification de projet et de la planification individuelle des projets et activités.

2.4

QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office comprend un certain nombre d'engagements. Il s'agit d'engagements liés à :

- L'accessibilité ;
- La courtoisie et au respect ;
- La fiabilité ;
- La rapidité des services.

Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, un sondage sur la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services octroyés est effectué annuellement depuis 2009.

Les sondages effectués ont permis de mesurer les résultats obtenus selon quelques indicateurs liés à ces engagements. Ceux-ci sont présentés dans les pages suivantes.

ACCESSIBILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION				
2005-2006 ⁷	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013

Facilité à joindre le personnel de l'Office par téléphone, par courriel ou par télécopieur

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	92 %	94 %	93 %	92 %	94 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	93 %	92 %	93 %	94 %

Langage facile à comprendre, c'est-à-dire la capacité de vulgariser l'information

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	99 %	96 %	96 %	97 %	98 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	97 %	99 %	99 %	97 %

Capacité de tenir compte des incapacités de la personne lorsque celle-ci communique avec le personnel de l'Office⁷

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	88 %	82 %	89 %	91 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	96 %	93 %	85 %	81 %

⁷ Depuis 2009, la question a été posée uniquement aux personnes handicapées alors qu'en 2006, en plus de questionner les personnes handicapées, elle interpellait aussi les parents et les proches ainsi que les partenaires.

COURTOISIE ET RESPECT

>>> ENGAGEMENTS :

- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION				
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013

Courtoisie du personnel

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	100 %	96 %	97 %	99 %	99 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	99 %	100 %	99 %	100 %	98 %

Capacité du personnel à écouter la personne et à tenir compte de ce qu'elle dit

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	92 %	92 %	90 %	94 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	95 %	95 %	97 %	95 %

Respect de la confidentialité

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	99 %	99 %	98 %	97 %	99 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	100 %	100 %	98 %	99 %

FIABILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION				
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013

Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	89 %	82 %	88 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	97 %	95 %	94 %	93 %

Capacité du personnel à proposer des solutions adaptées aux besoins de la personne

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	79 %	80 %	77 %	74 %	76 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	89 %	85 %	89 %	91 %	88 %

Capacité du personnel à référer la personne aux bonnes ressources

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	85 %	86 %	81 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	90 %	92 %	89 %	91 %

RAPIDITÉ

>>> ENGAGEMENT :

- Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION				
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013

Aide offerte par le personnel dès le premier contact

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	85 %	87 %	84 %	83 %	90 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	94 %	93 %	93 %	91 %	91 %

Rapidité à traiter la demande

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	90 %	87 %	87 %	83 %	87 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	92 %	90 %	94 %	94 %	92 %

Rapidité avec laquelle le personnel a communiqué avec la personne après que celle-ci a laissé un message téléphonique ou électronique

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	90 %	91 %	92 %	92 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	92 %	97 %	94 %	94 %

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU REGARD DE L'ENSEMBLE DES SERVICES REÇUS DU SERVICE DE SOUTIEN À LA PERSONNE

TAUX DE SATISFACTION				
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013

Satisfaction globale envers les services reçus

Cibles du plan stratégique 2009-2014 : services d'accueil, d'information et de référence = 86 % et services de soutien, de conseil et d'accompagnement = 93 %

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	78 %	85 %	82 %	83 %	82 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	88 %	90 %	91 %	91 %	90 %

Intention de recommander les services de l'Office

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	97 %	96 %	95 %	92 %	90 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	95 %	97 %	95 %	96 %

>>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS :

Le taux de satisfaction de la clientèle utilisant les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que celle utilisant les services de soutien, de conseil et d'accompagnement a été évalué pour sept des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office. Quatorze éléments ont fait l'objet de questions permettant de mesurer le taux de satisfaction au regard de ces engagements, et ce, pour chacun des deux services identifiés.

L'analyse des résultats démontre une stabilité du taux de satisfaction global malgré une légère baisse de 1 % comparativement à l'an dernier. Par ailleurs, les marges d'erreur sont plus élevées en 2012-2013 avec 5,4 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et 5,5 % pour services de soutien, de conseil et d'accompagnement, alors qu'en 2011-2012, elles se situaient à 4,5 % et 3,4 %. Les taux observés sont jugés très satisfaisants, se situant pour la plupart au-delà de la barre des 90 %, sauf pour un élément nécessitant une attention particulière, soit la capacité du personnel à l'accueil, à l'information et à la référence à proposer des solutions adaptées aux besoins de la personne (76 %). Cet élément présente toutefois un gain de 2 % sur le taux observé l'an dernier (74 %).

D'ailleurs, du côté des services d'accueil, d'information et de référence, on observe, de façon générale, une tendance à la hausse des niveaux de satisfaction. Sur l'aspect spécifique du niveau de connaissance du personnel sur les incapacités, on constate une baisse du taux de satisfaction (83 %) comparativement à l'année 2011-2012 (88 %), le ramenant ainsi au niveau du taux observé en 2010-2011 (82 %).

En ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement, les résultats demeurent dans les niveaux d'excellence malgré une tendance à la baisse pour certains éléments évalués. En fait, seulement deux éléments sur les quatorze évalués se retrouvent sous la barre des 90 %. La capacité de tenir compte des incapacités de la personne lorsque celle-ci communique avec le personnel des services de soutien, de conseil et d'accompagnement nécessite une attention particulière. Notons que malgré l'ajout de précisions à cette question du sondage, la lecture du verbatim des répondants laisse supposer une incompréhension de leur part du sens de la question.

Au regard de l'ensemble des services reçus, les taux de satisfaction face à la courtoisie et au respect de la confidentialité obtiennent toujours d'excellents scores, avec 98 % et 99 %. Somme toute, c'est 90 % des répondants du sondage 2012-2013 qui recommanderaient les services d'accueil, d'information et de référence à quelqu'un d'autre et 96 % des répondants qui recommanderaient les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

2.4.2 Bilan du plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées de l'Office

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2012-2013 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre en vue d'améliorer ses actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et de sa performance comme gestionnaire d'un organisme public. Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, la mise en œuvre de la plupart des mesures du plan d'action a été amorcée ou encore complétée. En effet, 78 % (14/18) des mesures étaient déjà entièrement réalisées tandis que 17 % (3/18) étaient en cours de réalisation. Une seule mesure sur dix-huit (5 %) n'a pas été réalisée et est donc reportée à l'an prochain. Plusieurs objectifs du plan d'action de l'Office sont visés sur une base continue et seront à nouveau inscrits au prochain plan d'action. C'est le cas de sept objectifs sur huit du plan d'action 2012-2013. Le tableau présenté à l'annexe 6 résume les principaux éléments relatifs aux objectifs, aux résultats et aux recommandations.

III

PARTIE

SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

Les informations concernant le soutien à la personne sont présentées à la section 2.2, orientation 3, « Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille ».

3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur de la participation sociale des personnes handicapées.

Au 31 mars 2013, le Centre de documentation a accueilli 389 personnes, dont 131 visiteurs externes. Les demandes provenaient du milieu associatif (25 %), du milieu de l'éducation (23 %), des personnes handicapées et de leur famille (11 %), du milieu institutionnel (12 %), de la recherche (5 %), des bibliothèques (11 %) et du milieu gouvernemental (6 %).

Une analyse comparative réalisée par l'Office sur la fréquentation du Centre de documentation lui a permis de constater une baisse importante, principalement dans la fréquentation par des visiteurs externes. En effet, en 2011-2012, le Centre avait accueilli 702 visiteurs, dont 275 provenant de l'externe. Cette situation porte ainsi l'Office à réfléchir sur le maintien des activités du Centre.

3.2

INFORMATION STATISTIQUE

L'Office répond depuis plusieurs années à des demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Différentes sources de données permettent de répondre à ces demandes, soit des données administratives des MO du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) et Statistique Canada ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

Durant l'année 2012-2013, l'Office a répondu à 100 demandes d'information statistique, soit une moyenne de huit demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de quatorze demandes en 2011-2012, ce qui représente une diminution d'environ 43 %. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

TABLEAU 1

.....
DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, 2010-2011 À 2012-2013

PROVENANCE DES DEMANDES	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	40	22,0	38	22,6	14	14,0
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	27	14,8	23	13,7	14	14,0
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	39	21,5	24	14,3	19	19,0
ENTREPRISES PRIVÉES, CONSULTANTS ET MÉDIAS	21	11,5	16	9,5	10	10,0
AUTRES (PARTICULIERS, AUTRES ORGANISMES)	55	30,2	67	39,9	43	43,0
TOTAL	192	100,0	168	100,0	100	100,0

Parmi l'ensemble des demandes, 36 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à un besoin d'information sur une déficience ou une incapacité précise (21 %), sur le travail (10 %) ou sur les caractéristiques démographiques et/ou socioéconomiques des personnes handicapées (6 %).

3.3

SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

En 2012-2013, un montant de 177 335 \$ a été octroyé dans le cadre de ce programme. L'Office a soutenu cinq projets en cours de réalisation et trois nouveaux projets. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

PROJETS AMORCÉS EN 2010-2011, EN COURS DE RÉALISATION EN 2012-2013

- Claude Vincent (Université Laval, Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale [CIRRIS]), Louise Lavergne (Institut de réadaptation en déficience physique de Québec [IRDPO]), Line Beauregard (Université Laval, IRDPO), François Routhier (CIRRIS), Brad McFadyen (Université Laval, CIRRIS), et Daphney St-Germain (Université Laval, CIRRIS) – *Développement d'indicateurs de l'accessibilité aux infrastructures urbaines* – 7 000 \$

Il n'existe pas d'indicateur standardisé en français, scientifiquement validé, permettant de mesurer la qualité de l'accès physique en milieu urbain inclusif. Ce projet propose ainsi de développer une grille d'observation pour les établissements municipaux, éducatifs et le réseau piétonnier. Les objectifs sont les suivants : développer et valider le contenu d'une grille d'observation de l'accès physique intérieur et extérieur avec les responsables de services publics et des représentants de citoyens ayant des incapacités motrices, auditives et visuelles; évaluer cette grille d'observation et identifier les bonnes pratiques en matière d'accès physique inclusif dans la ville de Québec.

- Anne-Marie Parisot [Université du Québec à Montréal [UQAM]] – *L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle* – 20 000 \$

Les besoins de services en matière d'interprétation visuelle proviennent principalement des milieux sociocommunautaires et de l'éducation. Les services offerts en réponse à ces besoins, régis par le Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile, sont desservis par six services régionaux d'interprétation. Or, il appert que certains besoins en matière de service d'interprétation visuelle ne sont pas comblés. L'objectif général de ce projet est de documenter l'écart entre les besoins des usagers et l'offre actuelle de service d'interprétation visuelle au Québec.

- Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal – *L'évaluation et le traitement de l'autostimulation chez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme* – 24 335 \$

Ce projet consiste à mettre en place et à évaluer un nouveau modèle séquentiel d'intervention qui permettra d'identifier plus rapidement une intervention efficace réduisant l'autostimulation et améliorant les comportements qui favorisent l'intégration sociale. Un des objectifs du projet est de permettre à l'intervenant de choisir une intervention efficace sans avoir recours à la méthode « essai/erreur » actuellement utilisée. Le projet vise également à valider les bénéfices de l'intervention sur l'intégration sociale de la personne, à mieux répondre à ses besoins et, ultimement, à transférer ce modèle d'intervention dans son milieu de vie.

- Centre de recherche informatique de Montréal – *Accès VD* – 25 000 \$

Le projet consiste à tester, auprès des personnes aveugles et malvoyantes de différentes régions du Québec, un service expérimental de vidéodescription en ligne pour des contenus audiovisuels sur DVD. Cette expérimentation permettra de vérifier l'efficacité du lecteur spécialisé ainsi que la pertinence de ses particularités. Des activités de sensibilisation sont également prévues.

PROJETS AMORCÉS EN 2011-2012, EN COURS DE RÉALISATION EN 2012-2013

- Lucie Dumais (UQAM) – *Identification et évaluation des coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap assumés par les personnes handicapées et leur famille* – 30 000 \$

L'étude a pour but d'explorer les besoins et les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille. Pour identifier ces différents coûts, des entrevues et des groupes de discussion sont réalisés avec des personnes handicapées ou des membres de leur famille présentant différents profils. Les données recueillies permettront la conception de vignettes illustrant de manière représentative les coûts supplémentaires généraux assumés par une diversité de ménages. L'étude proposera une catégorisation des coûts supplémentaires généraux recensés.

NOUVEAUX PROJETS AMORCÉS EN 2012-2013

- Ernesto Morales (Université Laval, CIRRI), Jacqueline Rousseau, François Routhier, Luc Dorval – *Senior's and young adults anthropometrics for the Bathroom: a pilot study* – 10 500 \$

Cette étude pilote vise à tester le modèle de compétence de Rousseau, lequel consiste à étudier l'interaction d'un sujet humain avec son environnement. Les observations permettront de préciser quelles sont les dimensions anthropométriques à respecter afin que les personnes utilisant un appareil de compensation à la mobilité (chaise roulante, électrique, tri/quadrupodes, etc.) puissent exercer au mieux leurs activités dans une salle de bain, évitant ainsi les situations de handicap. Les résultats obtenus seront comparés au Code national du bâtiment du Canada. Enfin, des pistes de réflexion seront proposées afin de sensibiliser les concepteurs de salles de bain à l'importance d'intégrer ces dimensions dès l'étape de la conception.

- Debbie Feldman, Louise Demers – *La priorisation des références en ergothérapie dans les centres de santé et de services sociaux du Québec* – 10 500 \$

Le vieillissement de la population et une pénurie persistante de personnel au Québec ont contribué à augmenter les délais d'attente dans plusieurs domaines, notamment dans les services d'ergothérapie communautaire. Cette attente peut persister durant des mois, voire même des années, avant que les besoins de la clientèle puissent être comblés. En vue d'améliorer l'accessibilité des services, cette étude permet de caractériser les listes d'attente (nombre de personnes en attente, estimation des délais), de décrire et d'évaluer la qualité des processus actuels de priorisation des références en ergothérapie communautaire au Québec et de les mettre en lien avec leur incidence sur les listes d'attente.

- Catherine Des Rivières-Pigeon (Département de sociologie, UQAM), Nathalie Poirier (Département de psychologie, UQAM), Elsa Galerand (Département de sociologie, UQAM) – *Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes* – 50 000 \$.

La recherche a pour objectif d'analyser de façon exhaustive et approfondie les attentes, les besoins et les activités de parents d'enfants autistes dans l'exercice de leurs rôles familiaux et sociaux. Cette analyse permettra de développer des solutions réalistes et innovantes pour mieux soutenir ces parents en favorisant un partage plus équitable des responsabilités liées à l'enfant.

3.4

SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

Le PSOP est le moyen par lequel l'Office peut soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Le programme contient trois volets distincts :

- Mission globale;
- Projets ponctuels;
- Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH).

En 2012-2013, des subventions totalisant 317 559,35 \$ ont été accordées dans le cadre de ce programme. En raison de la décision du Conseil du trésor du 15 janvier 2013 de suspendre les dépenses, ce montant ne comprend aucune subvention dans le volet *Mission globale*. De plus, mentionnons que l'Office n'a pas traité d'autres demandes à partir du 15 janvier 2013, sauf pour le volet *SQPH*. Voici comment se répartissent les subventions versées :

VOLET – PROJETS PONCTUELS : 184 946 \$

Le volet *Projets ponctuels* du PSOP vise à soutenir, de façon ponctuelle, l'action des organismes de promotion en lien avec les priorités de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* qui a été adoptée le 4 juin 2009. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'évaluation suivants : la qualité, l'impact et la faisabilité.

Au tableau 2, on constate que l'Office a subventionné seize organismes pour la réalisation des projets ponctuels au cours de l'année 2012-2013.

VOLET – SQPH : 132 613,35 \$

Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées et à la promotion de leurs intérêts pour des projets qui ont pour but de contribuer de façon ponctuelle à l'objectif de la SQPH.

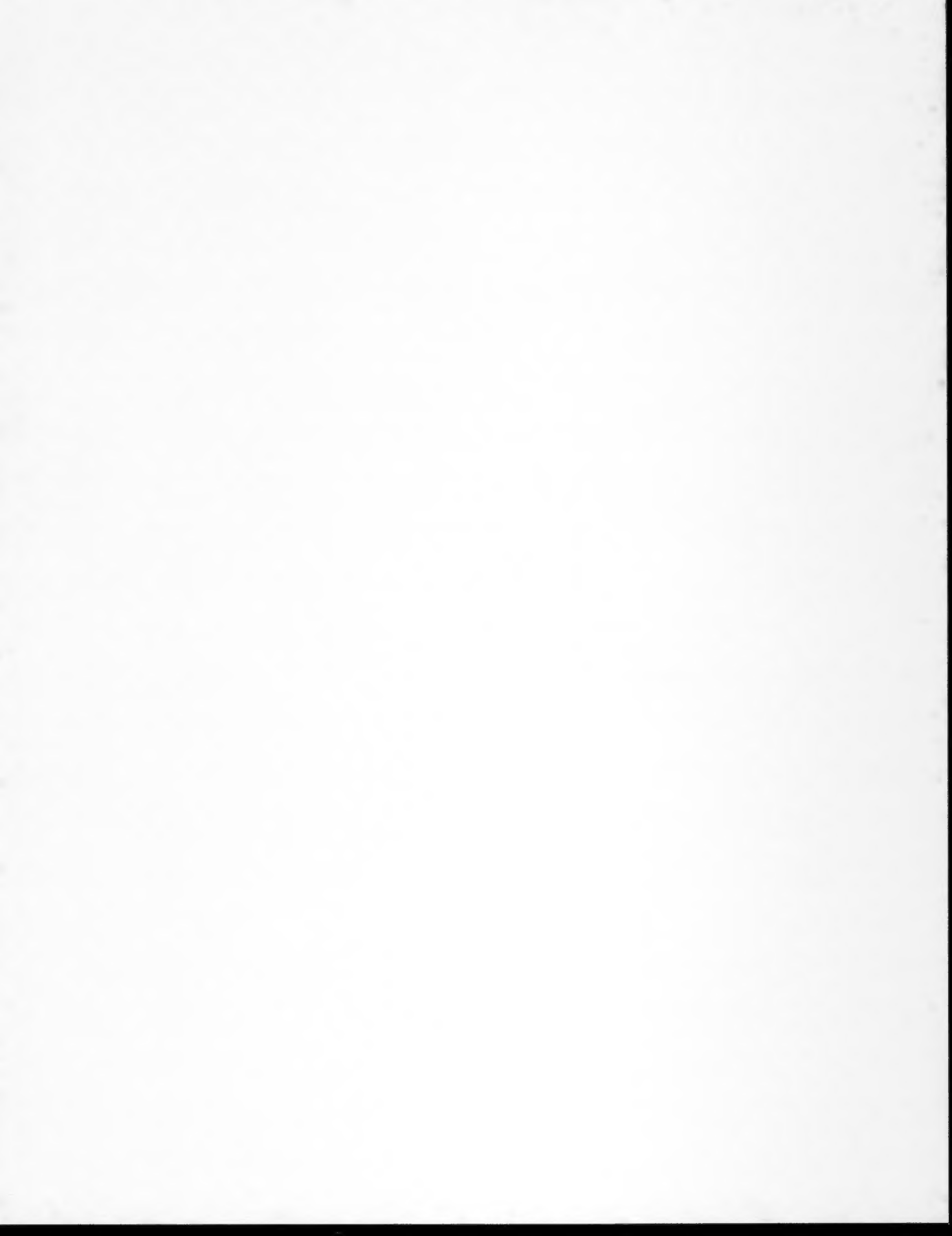
En 2012-2013, le total des subventions accordées dans le cadre du volet *SQPH* est de 132 613,35 \$. Depuis le 1^{er} avril 2010, les organismes de base non membres d'un regroupement régional d'organismes de base (ROPs) sont admissibles à ce volet du programme. En plus des douze ROPs, deux organismes de base non-membres d'un ROP ont eu accès à une subvention. De plus, le 5 décembre 2012, de nouvelles balises ont été adoptées par le conseil d'administration de l'Office.

L'annexe 7 contient la liste des projets subventionnés de même que les sommes accordées.

TABLEAU 2

NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET SOMMES ACCORDÉES, DE 2010-2011 À 2012-2013

TYPE D'ORGANISME	2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$
MISSION GLOBALE (ORGANISME NATIONAL)	1	95 000	1	88 520	0	0
SOUS-TOTAL	1	95 000	1	88 520	0	0
ORGANISMES NATIONAUX	8	121 519	14	156 554	5	88 042
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	8	92 475	4	80 580	3	12 260
ORGANISMES DE BASE	25	180 806	20	213 663	8	84 644
SOUS-TOTAL	41	394 800	38	450 797	16	184 946
SQPH	18	158 894	15	146 322	14	132 613,35
SOUS-TOTAL	18	158 894	15	146 322	14	132 613,35
TOTAL	60	648 694	54	685 639	30	317 559,35



IV

PARTIE

UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

4.1 RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2012-2013, le total des effectifs autorisés était de 134 ETC et une masse salariale initiale de 8 639 500 \$ a été réservée à cette fin en début d'année.

Pour l'exercice financier 2012-2013, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 129 ETC. Au 31 mars 2013, 138 personnes étaient en place et ont utilisé 126,8 ETC. Notons que ces 138 personnes sont réparties ainsi : 104 en régions (incluant Drummondville où se situe le siège social) et 34 à Montréal et à Québec.

Au cours du mois d'avril 2012, l'Office a entrepris des démarches auprès du Conseil du trésor afin de lui présenter les impacts des départs à la retraite sur l'effectif régulier et total autorisé de l'organisation ainsi que sur la cible de l'effectif utilisé. Après analyse de la demande, le Conseil du trésor a décidé d'augmenter de deux ETC l'effectif régulier autorisé et l'effectif total autorisé ainsi que la cible d'effectif utilisé. Cette décision a permis à l'Office de conserver le même nombre d'ETC autorisés ainsi que la même cible de l'effectif utilisé qu'en 2011-2012, soit 134 ETC autorisés et une cible d'utilisation à 129 ETC.

COMMENTAIRES SUR L'ÉCART ENTRE LES EFFECTIFS EN POSTE ET LES EFFECTIFS UTILISÉS AU 31 MARS 2013

Il faut considérer qu'au cours de 2012-2013, sept personnes étaient en préretraite, donc n'utilisaient pas d'ETC. L'écart s'explique également par le fait que l'Office a pu récupérer l'utilisation de certains ETC, à la suite d'absences du personnel (congrés sans solde, congés de maternité, etc.), du recours au Programme d'aménagement de temps de travail et du fait

que certains postes sont demeurés vacants. De plus, en janvier 2013, le Conseil du trésor a adopté des mesures concernant un gel de recrutement sur des emplois réguliers ou occasionnels dans la fonction publique. Ces mesures ont impliqué qu'aucun emploi régulier ni occasionnel n'a été doté par recrutement à l'Office du 15 janvier au 31 mars 2013.

TABEAU 3

EFFECTIFS EN POSTE AU 31 MARS

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012
DIRECTION GÉNÉRALE *	15	13
ADMINISTRATION	17	15
RELATIONS PUBLIQUES	4	4
CENTRE DE DOCUMENTATION	1	2
INTERVENTION COLLECTIVE	53	54
INTERVENTION INDIVIDUELLE	24	22
FORMATION ET INFORMATION	6	9
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	16	14
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	2	2
TOTAL	138	135

* Incluant : Service juridique et secrétariat général et Direction générale adjointe

TABLEAU 4**EFFECTIFS UTILISÉS AU 31 MARS**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012
DIRECTION GÉNÉRALE *	11,4	12,3
ADMINISTRATION	15,3	14,3
RELATIONS PUBLIQUES	3,5	4,4
CENTRE DE DOCUMENTATION	1,4	2,0
INTERVENTION COLLECTIVE	49,5	51,4
INTERVENTION INDIVIDUELLE	21,3	20,5
FORMATION ET INFORMATION	7,8	7,4
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	14,7	13,9
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1,9	1,9
TOTAL	126,8	128,1

* Incluant : Service juridique et secrétariat général et Direction générale adjointe

4.1.2

Formation et perfectionnement du personnel

La Politique de développement des ressources humaines de l'Office offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Ainsi, dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2012, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, une somme globale de 162 158 \$ y a été consacrée [toutes dépenses incluses], représentant 2,1 % de la masse salariale. Ainsi, 137 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 470 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de 3,4 jours.

TABEAU 5

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ SELON LES ANNÉES CIVILES

CHAMP D'ACTIVITÉS	2012	2011
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	134 034	72 171
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILETÉS DE GESTION	10 763	6 239
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	9 039	3 795
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	6 250	10 974
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	2 072	16 645
TOTAL	162 158	109 824

TABLEAU 6**ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION**

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE [%]	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANTS ALLOUÉS PAR PERSONNE
2012	2,1	3,4	1 184 \$
2011	1,4	3,3	1 194 \$

TABLEAU 7**JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS**

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2012	28,2	312,7	129,4
2011	15,4	230,6	70,4

Toujours dans le cadre de la Politique de développement des ressources humaines de l'Office, deux plans distincts de développement des ressources humaines ont été élaborés. Le premier regroupe les activités de formation récurrentes et incontournables et le second, les activités de formation reliées au plan stratégique.

TABEAU 8

PLANS DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉCURRENTES ET INCONTOURNABLES	ACTIVITÉS DE FORMATION RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> → APPRENTISSAGE OU RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES AU REGARD DE PRIORITÉS SPÉCIFIQUES OU DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEURS PROCHES → DÉVELOPPEMENT DE CONNAISSANCES OU DE COMPÉTENCES PROPRES À CERTAINES FONCTIONS → HABILITÉS DE GESTION → PRÉPARATION À LA RETRAITE → CODÉVELOPPEMENT → SANTÉ ET SÉCURITÉ → SOUTIEN AUX ÉTUDES 	<ul style="list-style-type: none"> → TECHNIQUES DE BASE DE L'ANIMATION → FONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL → CADRE DE RÉFÉRENCE DE L'INTERVENTION COLLECTIVE → POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ (À PART ENTIÈRE) → PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP → MONDE MUNICIPAL ET SES COMPOSANTES

L'Office a investi un total de 42 349 \$ pour la réalisation de l'ensemble de ces activités de formation au cours de l'année financière 2012-2013. Ce montant n'inclut que les dépenses directes liées à la formation (formateur, frais de déplacement, etc.) et exclut le salaire du personnel qui a pris part à ces activités de formation. De ce montant, une somme de 14 836 \$ (soit 35 % du montant total) a été consacrée aux formations reliées au plan stratégique de l'Office.

4.1.3

Planification de la main-d'oeuvre

Dans une prospective d'utilisation judicieuse de sa main-d'œuvre, l'Office s'est doté d'un plan directeur de gestion des ressources humaines couvrant la même période que son plan stratégique, soit de 2009 à 2014.

Au cours de l'année 2012-2013, sept personnes ont pris leur retraite. En fonction des *Règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers et affectant le niveau d'effectif régulier et total autorisé*, l'Office peut anticiper, à la suite des départs à la retraite du personnel en 2012-2013, une réduction de ses effectifs de trois ETC en 2013-2014.

TABLEAU 9

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AYANT PRIS LEUR RETRAITE

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2012-2013	1	4	2
2011-2012	0	3	3

4.1.4

Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier

TABLEAU 10

.....
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER

ANNÉE FINANCIÈRE	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE
2012-2013	10,5 %
2011-2012	12,1 %

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers, c'est-à-dire le nombre de personnes engagées sur une base permanente (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation durant l'année financière et le nombre moyen d'employés au cours de cette période.

4.1.5

Politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et aux employés. À cet effet, un contrat de service, déjà conclu avec une firme spécialisée, lui a permis d'offrir des services de qualité. Ainsi, des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail adoptée à l'Office est toujours en vigueur. À cet égard, aucune plainte n'a été déposée en 2012-2013.

En matière de santé et de sécurité du travail, l'Office s'est doté d'un plan d'action et d'un programme de prévention en santé et sécurité du travail couvrant une période de trois années, soit de 2011 à 2014.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail a été mise en place par l'Office en 1992, puis révisée en 2010. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes handicapées, en repérant les obstacles et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettent de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2012-2013, cinq personnes handicapées ont demandé et bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, en vigueur à l'Office, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérée par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2012-2013, une somme de 141 370 \$, équivalant à 2,4 ETC, a servi à cette fin.

De plus, deux directives sont en vigueur à l'Office soit la *Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger* ainsi que la *Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels*.

4.2

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

4.2.1

Dépenses par secteur d'activité

Les crédits votés en 2012-2013 ont été de 13 022 600 \$. Ce montant inclut le budget d'investissement de 100 000 \$ et exclut le budget d'amortissement de 148 000 \$ (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2012-2013, incluant les dépenses en investissement, ont totalisé 12 010 840 \$ (tableau 11).

Si nous comparons à 2011-2012, les dépenses ont diminué de 6,2 %, pour un montant de 790 690 \$. Les principaux événements expliquant cette situation sont les restrictions budgétaires supplémentaires suivantes :

- une suspension du droit d'engager des crédits pour l'exercice financier 2012-2013 entraînant une réduction de 2 % des dépenses de rémunération et une réduction de 5 % des dépenses de fonctionnement ;
- la décision du 15 janvier du Conseil du trésor demandant à l'Office de surseoir à l'octroi de contrats de services professionnels, de reporter tout achat jugé non essentiel et de limiter les versements de toute aide financière aux cas jugés inévitables.

Les faits saillants de la comparaison avec l'année financière précédente indiquent :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 69 908 \$ par rapport à l'année dernière, soit 0,8 %; toutefois, le budget accordé en 2012-2013 avait été réduit de 202 000 \$ par rapport à l'année précédente, soit une diminution de 2,3 %.
- une diminution de 445 927 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses ». Cette somme inclut une diminution de 8 064 \$ attribuable à l'amortissement;
- une diminution des dépenses de transfert de 423 498 \$;
- une augmentation de l'ordre de 8 827 \$ reliée aux investissements.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2012-2013 a été de 1 184 760 \$ (voir tableau 11). Il faut noter que les crédits périmés sont de 1 172 078 \$ et qu'un surplus de 12 682 \$ dans le budget d'amortissement doit y être ajouté. Le montant libéré de 1 184 760 \$ est composé de crédits périmés de :

- 447 098 \$ en budget de transfert;
- 134 959 \$ en rémunération;
- 598 571 \$ en fonctionnement « Autres dépenses »;
- 4 132 \$ en budget d'investissements.

Concernant les dépenses par secteur d'activités, les tableaux 11 à 20 donnent un aperçu de l'évolution des dépenses de ces dernières années.

TABLEAU 11

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

PROGRAMME 03	2012-2013 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSE- MENTS	2012-2013 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2013	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2012-2013 (EN DATE DU 22 AVRIL 2013)	2011-2012 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION	502 700	184 946	317 754	539 317
- Organismes de promotion	148 100	132 613	15 487	146 322
- Semaine québécoise des personnes handicapées				
SOUS-TOTAL	650 800	317 559		685 639
EXPÉRIMENTATION	293 000	184 335	108 665	230 426
SUBVENTIONS NON NORMÉES	65 000	59 808	5 192	69 135
TOTAL TRANSFERT	1 008 800	561 702	447 098	985 200
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	8 639 500	8 529 541	134 959	8 459 633
BUDGET SUPPLÉMENTAIRE (placement étudiant)	25 000			
SOUS-TOTAL RÉMUNÉRATION	8 664 500	8 529 541	134 959	8 459 633
AUTRES DÉPENSES (incluant l'amortissement)	3 422 300	2 823 729	598 571	3 269 656
SOUS-TOTAL AUTRES DÉPENSES	3 422 300	2 823 729	598 571	3 269 656
TOTAL RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERT (budget de dépenses)	13 095 600	11 914 972	1 180 628	12 714 489
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000	95 868	4 132	87 041
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES + BUDGET D'INVESTISSEMENT	13 195 600	12 010 840	1 184 760	12 801 530
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 148 000	- 135 318	- 12 682	- 143 382
TOTAL DES CRÉDITS (Budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	13 047 600	11 875 522	1 172 078	
TOTAL DES CRÉDITS (excluant les crédits supplémentaires de 25 000 \$)	13 022 600			
2012-2013				
	ETC AUTORISÉS	CIBLE D'UTILISATION		
	134	129		

TABLEAU 11 (suite)

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

Concernant les crédits pour 2012-2013, voici les points importants à retenir :

BUDGET DE TRANSFERT

Le budget de transfert a été dépensé à 55,7 %.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

On constate un surplus de 598 600 \$ en fonctionnement, soit un surplus réel de 421 800 \$ et un surplus en cible de réduction de 22 800 \$, ainsi qu'une réduction de dépenses de 154 000 \$.

BUDGET DE RÉMUNÉRATION

Un montant de 25 000 \$ a été reçu pour le placement étudiant. De plus, le montant de crédits périmés s'est chiffré à 135 000 \$, alors que la cible de réduction était de 169 200 \$, dû à la bonification salariale (+ 0,5 %) reliée à la croissance économique (produit intérieur brut) équivalente à un montant approximatif de 40 000 \$, à l'entrée sur les conditions de travail des juristes de l'État (avec rétroactif) et au versement du temps supplémentaire d'environ 12 000 \$.

BUDGET D'INVESTISSEMENT

Montant périmé de 4 100 \$.

TABLEAU 12

DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

A – FONCTIONNEMENT

	FONCTIONNEMENT – 2012-2013			
	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	155 614			155 614
ADMINISTRATION ^(1, 2)	913 118	989 168	135 318	2 037 604
RELATIONS PUBLIQUES	255 564			255 564
INTERVENTION COLLECTIVE	138 690			138 690
INTERVENTION INDIVIDUELLE	131 034			131 034
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION	33 991			33 981
CENTRE DE DOCUMENTATION	47 018			47 018
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1 078			1 078
ÉVALUATION ET RECHERCHE	23 146			23 146
TOTAL	1 699 243	989 168	135 318	2 823 729

B – INVESTISSEMENT

	INVESTISSEMENTS – 2012-2013
	\$
BIENS CAPITALISABLES	95 868

- 1 Le montant des loyers est payé entièrement par l'administration de l'Office.
- 2 L'amortissement consiste à la dépense relative aux biens capitalisables (investissements) ventilée dans le temps. Chacune des catégories de biens a une période d'amortissement prédéfinie (ex. : cinq ans pour le matériel de bureau, trois ans pour la plupart des produits informatiques).

TABLEAU 12 (suite)

DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

C – RÉMUNÉRATION

	RÉMUNÉRATION – 2012-2013
	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	1 126 468
ADMINISTRATION	1 001 971
RELATIONS PUBLIQUES	210 449
INTERVENTION COLLECTIVE	3 187 464
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 301 915
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION	578 700
CENTRE DE DOCUMENTATION	113 330
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	98 849
ÉVALUATION ET RECHERCHE	910 395
TOTAL	8 529 541

D – TRANSFERT

	TRANSFERTS – 2012-2013
	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	184 946
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	132 613
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	184 335
SUBVENTIONS NON NORMÉES	59 808
TOTAL	561 702

TABLEAU 13

DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (FONCTIONNEMENT)

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	BUDGETS DE DÉPENSES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	3 422 300	155 614	184 761	161 558
ADMINISTRATION		2 037 604	2 272 336	2 126 017
RELATIONS PUBLIQUES		255 560	260 281	572 869
INTERVENTION COLLECTIVE		138 690	206 611	220 601
INTERVENTION INDIVIDUELLE		131 034	183 544	98 055
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION		33 981	43 476	10 461
CENTRE DE DOCUMENTATION		47 018	51 235	24 327
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		1 078	826	1 198
ÉVALUATION ET RECHERCHE		23 146	66 586	74 196
TOTAL	3 422 300	2 823 729	3 269 656	3 289 282

TABLEAU 14

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012 (B)	ÉCART (C) = (A – B)	VARIATION (C) / (A)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	155 614	184 761	– 29 147	– 15,78
ADMINISTRATION	2 037 604	2 272 336	– 234 732	– 10,33
RELATIONS PUBLIQUES	255 564	260 281	– 4 717	– 1,81
INTERVENTION COLLECTIVE	138 690	206 611	– 67 921	– 32,87
INTERVENTION INDIVIDUELLE	131 034	183 544	– 52 510	– 28,61
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION	33 981	43 476	– 9 495	– 21,84
CENTRE DE DOCUMENTATION	47 018	51 235	– 4 217	– 8,23
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1 078	826	252	30,51
ÉVALUATION ET RECHERCHE	23 146	66 586	– 43 440	– 65,24
TOTAL	2 823 729	3 269 656	– 445 927	– 13,64

TABLEAU 15

DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION STRATÉGIQUE (RÉMUNÉRATION)

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	BUDGETS DE DÉPENSES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	8 664 500	1 126 468	1 076 529	926 297
ADMINISTRATION		1 001 971	862 330	1 008 453
RELATIONS PUBLIQUES		210 449	493 644	678 804
INTERVENTION COLLECTIVE		3 187 464	3 280 237	3 430 877
INTERVENTION INDIVIDUELLE		1 301 915	1 189 676	1 510 864
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION		578 700	591 945	160 959
CENTRE DE DOCUMENTATION		113 330	151 949	207 125
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		98 849	80 222	81 052
ÉVALUATION ET RECHERCHE		910 395	733 101	542 473
TOTAL	8 664 500	8 529 541	8 459 633	8 546 904

TABLEAU 16

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012 (B)	ÉCART (C) = (A – B)	VARIATION (C) / (A)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	1 126 468	1 076 529	49 939	4,64
ADMINISTRATION	1 001 971	862 330	139 641	16,19
RELATIONS PUBLIQUES	210 449	493 644	- 283 195	- 57,37
INTERVENTION COLLECTIVE	3 187 464	3 280 237	- 92 773	- 2,83
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 301 915	1 189 676	112 239	9,43
PARTENARIAT ET INNOVATION – MODULE FORMATION	578 700	591 945	- 13 245	- 2,24
CENTRE DE DOCUMENTATION	113 330	151 949	- 38 619	- 25,42
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	98 849	80 222	18 627	23,22
ÉVALUATION ET RECHERCHE	910 395	733 101	177 294	24,18
TOTAL	8 529 541	8 459 633	69 908	0,83

TABLEAU 17

SUBVENTIONS VERSÉES

PROGRAMME DE TRANSFERT	BUDGETS DE DÉPENSES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 008 800	184 946	539 317	489 800
SQPH		132 613	146 322	158 894
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		184 335	230 426	234 406
SUBVENTIONS NON NORMÉES		59 808	69 135	73 794
TOTAL	1 008 800	561 702	905 200	956 894

TABLEAU 18

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2012-2013 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (A)
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	184 946	539 317	- 354 371	- 65,71
SQPH	132 613	146 322	- 13 709	- 9,37
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	184 335	230 426	- 46 091	- 20
SUBVENTIONS NON NORMÉES	59 808	69 135	- 9 327	- 13,49
TOTAL	561 702	905 200	- 423 498	- 42,99

TABLEAU 19

INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSE- MENTS 2012-2013	INVESTISSE- MENTS 2012-2013	INVESTISSE- MENTS 2011-2012	INVESTISSE- MENTS 2010-2011
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	100 000	95 868	87 041	85 370
TOTAL	100 000	95 868	87 041	85 370

TABLEAU 20**ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS**

SECTEUR D'ACTIVITÉ OU ORIENTATION	INVESTISSE- MENTS 2012-2013 (A)	INVESTISSE- MENTS 2010-2011 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION [C] / [A]
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	95 868	87 041	8 827	10,14
TOTAL	95 868	87 041	8 827	10,14

4.2.2**Travaux sur les coûts de revient**

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'Office n'a pas réalisé de travaux en lien avec le coût de revient, étant donné que la ressource affectée à ce dossier a quitté l'Office. Une nouvelle analyste budgétaire et financier a été embauchée et a été en période d'apprentissage et de familiarisation. Nous prévoyons qu'elle sera en mesure d'assumer ses pleines fonctions au cours de la prochaine année et de poursuivre et même bonifier les travaux réalisés jusqu'à maintenant en coût de revient.

4.3**RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

L'Office a acquis au cours de l'année 2012-2013 un logiciel de gestion intégrée documentaire. L'implantation et l'ajustement des processus de travail relatifs aux documents se poursuivront jusqu'en septembre 2013. La venue de cet outil a obligé l'Office à uniformiser la suite bureautique utilisée au sein de l'organisation sur l'ensemble des postes informatiques.

Un plan de gestion des impressions a été rédigé et mis en fonction. Ceci s'est concrétisé par une mise à niveau des imprimantes multifonctions et une réduction du nombre des composantes d'impression au sein de l'organisation. Cela a aussi permis l'élimination de certaines autres unités de communication, telles que télécopieurs, numériseurs, etc.

Ce plan vise aussi à rejoindre des éléments du plan de développement durable et les plans de réduction des coûts de fonctionnement de l'État.

TABEAU 21

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2012-2013

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	
TOTAL DES ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	34 500	34 500	
TOTAL DES ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	596 000	596 000	
TOTAL DES PROJETS	119 000	87 000	LE PROJET N'A DÉBUTÉ QU'EN SEPTEMBRE 2012. IL EST COMPLÉTÉ À 75 %.
TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	749 500	717 500	

Par ailleurs, l'Office applique les standards en vigueur sur l'accessibilité du Web. Le tableau suivant présente brièvement le suivi de leur mise en œuvre.

TABLEAU 22

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES			PLUSIEURS DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES DANS LE SITE WEB DE L'OFFICE N'ÉTAIENT PAS ENCORE CONFORMES AU STANDARD SUR L'ACCESSIBILITÉ D'UN DOCUMENT TÉLÉCHARGEABLE (SGQRI 008-02).
PRÉVISION D'UNE REFONTE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
RÉALISATION D'UN AUDIT DE CONFORMITÉ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS			<p>LORS DE L'ANNÉE FINANCIÈRE 2012-2013, L'OFFICE A MANDATÉ LE CSPQ D'APPORTER DES CORRECTIFS AU SITE WEB À LA SUITE DE L'ÉVALUATION DE SA CONFORMITÉ AU STANDARD SUR L'ACCESSIBILITÉ D'UN SITE WEB (SGQRI 008-01) PAR L'INSTITUT NAZARETH ET LOUIS-BRAILLE (INLB) EN 2011-2012. LES MODIFICATIONS FURENT APPORTÉES AU SITE WEB EN MARS 2013.</p> <p>PUISQUE DES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES DÉPOSÉS DANS LE SITE WEB DE L'OFFICE AVANT L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU SGQRI 008-02 N'ÉTAIENT PAS ENCORE ACCESSIBLES, L'OFFICE A CONSACRÉ DES RESSOURCES INTERNES ET EXTERNES POUR TRANSFÉRER CES DOCUMENTS EN PDF ACCESSIBLES OU EN E-TEXT. LE TRAVAIL EST EN COURS ET SERA FINALISÉ EN 2013-2014.</p>
LISTE DES OBSTACLES ET DES SITUATIONS PARTICULIÈRES			<p>L'OFFICE A REÇU QUELQUES COMMENTAIRES SELON LESQUELS CERTAINS DE SES DOCUMENTS EN PDF ACCESSIBLES ÉTAIENT DIFFICILEMENT LUS PAR CERTAINES PERSONNES HANDICAPÉES QUI NE BÉNÉFICIAIENT PAS D'UN MATÉRIEL INFORMATIQUE RÉCENT. CHAQUE FOIS QU'UNE TELLE SITUATION S'EST PRODUITE, L'OFFICE A CONTACTÉ LES PERSONNES CONCERNÉES POUR CONVENIR, AVEC ELLES, D'UNE SOLUTION.</p>
ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>DANS SON PLAN D'ACTION 2012-2013, L'OFFICE S'EST DOTÉ DE DEUX OBJECTIFS, SOIT D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS PRODUITS PAR LE PERSONNEL DE L'OFFICE DESTINÉ À UN USAGE INTERNE ET D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DU SITE WEB DE L'OFFICE. POUR LE PREMIER OBJECTIF, L'OFFICE A ENTAMÉ LA PRODUCTION DE CANEVAS RESPECTANT LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE DOCUMENTS WORD. LES CANEVAS SERONT ÉVALUÉS ET DÉPOSÉS DANS L'INTRANET DE L'OFFICE EN 2013-2014. EN CE QUI CONCERNE LE SECOND OBJECTIF, L'OFFICE IDENTIFIE ET APPLIQUE DES PISTES DE SOLUTION POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SON SITE WEB. PAR EXEMPLE, L'OFFICE A FAIT LE CHOIX DE PUBLIER DES DOCUMENTS EN LANGUE DES SIGNES QUÉBÉCOISE DANS SON SITE WEB, EN COMMENÇANT PAR DES NUMÉROS DE SON CYBERBULLETIN L'EXPRESS-O.</p>

TABLEAU 22 (suite)

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AFIN DE PRÉPARER LE PERSONNEL DE L'OFFICE À L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU STANDARD D'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES DANS L'INTRANET, DES CANEVAS DE DOCUMENTS FURENT CRÉÉS ET UNE GRILLE DE VÉRIFICATION DES POINTS ESSENTIELS À L'ACCESSIBILITÉ D'UN DOCUMENT A ÉTÉ ENTAMÉE. EN 2013-2014, UNE SECTION INFORMATIONNELLE SUR L'ACCESSIBILITÉ SERA AJOUTÉE DANS L'INTRANET ET CONTIENDRA LES CANEVAS DE TRAVAIL ET LA GRILLE DE VÉRIFICATION.
RESSOURCES MISES À CONTRIBUTION			POUR L'APPLICATION DES STANDARDS DANS LE SITE WEB, L'OFFICE A UTILISÉ LES SERVICES DU CSPQ. POUR CE QUI EST DE L'ACCESSIBILITÉ DE L'INTRANET, L'OFFICE A EMPLOYÉ LES SERVICES DE VERTISOFT. LORSQUE L'OFFICE A EU DES QUESTIONS POINTUES À PROPOS DE L'ACCESSIBILITÉ, IL FAIT APPEL AUX SERVICES DE L'INSTITUT NAZARETH & LOUIS-BRAILLE (INLB). POUR RENDRE DES DOCUMENTS ACCESSIBLES, L'OFFICE A FAIT AFFAIRE AVEC L'INLB ET LE CSPQ. AU SEIN DE L'OFFICE, L'INTÉGRATRICE WEB S'OCCUPE DE RENDRE DES DOCUMENTS ACCESSIBLES ET ELLE S'ASSURE DE LA CONFORMITÉ DU CONTENU AJOUTÉ AU SITE WEB DE L'OFFICE.
EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

4.4

RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2013, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 203 630 \$ comparativement à 1 432 039 \$ au 31 mars 2012 (tableau 23), ce qui représente une diminution de 228 409 \$. Le coût des loyers occupés par l'Office a diminué de 1,8 % (17 643 \$) au cours de l'exercice financier 2012-2013. L'affranchissement a, quant à lui, diminué de 77,5 % (24 100 \$) tandis que les coûts de téléphonie ont diminué de 49,5 % (104 397 \$).

Les autres dépenses en ressources matérielles ont diminué de 44,8 % (-82 268 \$). Les principaux postes budgétaires inclus dans cette rubrique sont les suivants :

- réparation de l'édifice, rénovations, etc. (-44 168 \$);
- contrats de services professionnels et de nature technique (-9 265 \$);
- achats de fournitures (-2 333 \$).

TABLEAU 23

.....
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,
2010-2011 À 2012-2013

DÉPENSES	2012-2013		2011-2012		2010-2011	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	989 160	82,2	1 006 810	70,3	918 517	64,9
AFFRANCHISSEMENT	6 986	0,6	31 087	2,2	18 932	1,3
TÉLÉPHONIE	106 217	8,8	210 614	14,7	203 045	14,3
AUTRES DÉPENSES [fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.]	101 259	8,4	183 527	12,8	275 546	19,5
TOTAL	1 203 630	100,0	1 432 039	100,0	1 416 040	100,0

4.5

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Pour 2012-2013, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé par l'Office, comme en témoigne le tableau qui suit.

TABLEAU 24

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2012-2013 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1^{er} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
CADRES	0	0
CADRES JURIDIQUES	0	0
TITULAIRE D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN	0	0
TOTAL	0	0

4.6

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Selon le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 *Dépenses publiques : des choix responsables*⁸, l'Office devait atteindre une cible de réduction des dépenses de fonctionnement de 9 %, soit 175 900 \$ en 2012-2013, incluant une cible spécifique de réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacements.

8 CONSEIL DU TRÉSOR (2010), *Dépenses publiques : des choix responsables : plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, Québec, Conseil du trésor, 48 p.

TABEAU 25

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

	CIBLE DE RÉDUCTION	RÉDUCTION RÉALISÉE
	\$	\$
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE	175 900	175 900
DÉPENSES DE PUBLICITÉ, FORMATION ET DÉPLACEMENT	153 100	231 023

En suivi à la décision du Conseil du trésor du 26 juin 2012 quant à la **suspension du droit d'engager des crédits**, le ministre de la Santé et des Services sociaux a demandé à l'Office une réduction additionnelle de ses dépenses de fonctionnement de 5 %, dont une cible spécifique de 10 % au niveau des contrats de services professionnels, ainsi qu'une réduction de sa masse salariale de 2 %.

TABEAU 26

SUSPENSION DU DROIT D'ENGAGER DES CRÉDITS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

	CIBLE DE RÉDUCTION	RÉDUCTION RÉALISÉE
	\$	\$
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	154 044	555 889
MASSE SALARIALE	169 193	134 959

De plus, dans une autre décision du 15 janvier 2013, le Conseil du trésor demandait aux organismes de surseoir au renouvellement ou à l'octroi de tout contrat de services professionnels, de reporter tout achat non essentiel d'ici la fin de l'exercice financier et de limiter le versement de toute aide financière aux cas jugés inévitables permettant ainsi des économies importantes au niveau du budget de fonctionnement. L'ensemble de ces mesures de restriction ont fait en sorte que l'Office a retourné au gouvernement 1 172 078 \$ pour le soutenir dans l'atteinte de ses objectifs budgétaires.

4.7

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit l'émission, par le comité de vérification, des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne. En 2012-2013, deux nouvelles nominations ont été effectuées au sein du comité de vérification lors de la réunion du conseil d'administration des 4 et 5 décembre 2012.

Également, l'Office a donné à un vérificateur externe un mandat de vérification sur une subvention accordée dans la cadre de son PSOP.

Enfin, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a procédé à un audit de l'évaluation des risques que représentent les dépenses des dirigeants et l'octroi de contrats à l'Office. Plus précisément, l'audit a porté sur :

- La rémunération des dirigeants et les avantages qui y sont reliés (salaire, prime, bonis au rendement, allocation de séjour, etc.);
- Les dépenses de fonction et autres frais (frais de déplacement, billets d'avion, hébergement, réceptions et frais d'accueil, réunions ministérielles et interministérielles, etc.);
- L'octroi de contrats supérieurs aux différents seuils sans appel d'offres ou avec un seul soumissionnaire ou l'octroi de contrats inférieurs aux différents seuils à un même fournisseur pour des travaux similaires.

L'Office a tenu compte des observations du VGQ et a planifié une mise en place rapide de mesures pour la prochaine année.



V

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles.

TABLEAU 27

.....
EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2012-2013

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	15	22	8	3
NOMBRE D'EMPLOYÉS EN PLACE AU 31 MARS 2013	108	28	1	1

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABEAU 28

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2012-2013	NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2012-2013					TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
RÉGULIER	15	2	0	0	0	2	13 %
OCCASIONNEL	22	4	0	0	3	7	32 %
ÉTUDIANT	8	0	0	0	0	0	0 %
STAGIAIRE	3	0	0	0	0	0	0 %

TABEAU 29

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

ANNÉE FINANCIÈRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2012-2013	13 % (2/15)	32 % (7/22)	0 % (0/8)	0 % (0/3)
2011-2012	0 % (0/2)	7 % (1/14)	0 % (0/6)	0 % (0/2)
2010-2011	0 % (0/13)	22 % (5/23)	0 % (0/5)	0 % (0/4)

TABEAU 30

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Rappel de l'objectif du Plan d'action 2012-2013 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées : augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de représentativité de 11 %.

GROUPES CIBLES	2013		2012		2011	
	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	4	4 % (4/108)	4	4 % (4/103)	4	4 % (4/110)
AUTOCHTONES	0	0 % (0/108)	0	0 % (0/103)	0	0 % (0/110)
ANGLOPHONES	0	0 % (0/108)	0	0 % (0/103)	0	0 % (0/110)
PERSONNES HANDICAPÉES	9	8 % (9/108)	8	8 % (8/103)	9	8 % (9/110)

L'Office a amplement dépassé le taux de représentativité des personnes handicapées de 2 % fixé par le plan d'embauche du gouvernement du Québec, mais n'a pas atteint la cible ambitieuse de 11 % fixée dans son plan d'action annuel. En effet, il maintient, malgré une légère diminution, un taux de représentativité élevé de personnes handicapées parmi ses effectifs réguliers, soit 8 %. Quant à l'objectif de 9 % de représentativité de membres de communautés culturelles, l'Office maintient un taux de 4 %.

TABEAU 31

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2013

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0/8	0	3/66	5	1/18	6	0/16	0	—	—	—	—	4/108	4
AUTOCHTONES	0/8	0	0/66	0	0/18	0	0/16	0	—	—	—	—	0/108	0
ANGLOPHONES	0/8	0	0/66	0	0/18	0	0/16	0	—	—	—	—	0/108	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0/8	0	6/66	9	1/18	6	2/16	13	—	—	—	—	9/108	8

* 7 cadres + 1 hors cadre

Femmes

TABEAU 32

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2012-2013 PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	13	17	5	3	38
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2012-2013	87 % (13/15)	77 % (17/22)	63 % (5/8)	100 % (3/3)	79 % (38/48)

TABEAU 33

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2013

	PERSONNEL D'ENCADRE- MENT *	PERSONNEL PROFES- SIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	8	66	18	16	—	—	108
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE	6	38	15	15	—	—	74
TAUX DE REPRÉ- SENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	75 %	58 %	83 %	94 %	—	—	69 %

* 7 cadres + 1 hors cadre

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

TABEAU 34

.....
PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES
HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)	AUTOMNE 2010 (COHORTE 2011)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CSPO DANS LE CADRE DU PDEIPH	0	3	0
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ACCUEILLIS AU PDEIPH DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS	2	2	3

5.2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office, adopté à la séance des 5 et 6 mars 2009 et révisé à la séance des 5 et 6 mai 2009 en remplacement du Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office qui datait de 1999. Le nouveau code a notamment été adopté pour harmoniser son libellé avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004, et harmoniser plus étroitement son contenu avec le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code est disponible sur le site Web de l'Office⁹ et est reproduit intégralement à l'annexe 8 du présent rapport.

Au cours de 2012-2013, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

9 Le code est disponible à l'adresse : www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html.

5.3

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

5.3.1

Développement durable

Au cours de la quatrième année de mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable* (2009-2014), l'Office a poursuivi ses efforts en matière de développement durable en réalisant une douzaine de gestes, parmi quatre des cinq actions identifiées dans le plan. Les actions concernées sont les suivantes :

- **ACTION 1**
Sensibiliser et former le personnel de l'Office au regard de la Stratégie gouvernementale de développement durable.
- **ACTION 3**
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
- **ACTION 4**
Promouvoir la réduction des déchets, favoriser la récupération des matières recyclables et soutenir la réduction de la consommation d'énergie.
- **ACTION 5**
Mettre en place des pratiques de conciliation travail et responsabilités familiales.

L'annexe 9 présente la reddition de comptes en matière de développement durable des actions inscrites dans le plan d'action pour 2012-2013.

Parmi les gestes prévus à son *Plan d'action en développement durable*, l'Office a réalisé :

- des capsules de sensibilisation portant notamment sur la réduction de la consommation de carburant, d'énergie, de papier et autres ressources ainsi que la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre (G.E.S.);
- un rapport sur les moyens à mettre en œuvre afin de réduire les émissions de G.E.S.;
- une formation traitant de la démarche gouvernementale en développement durable et de la prise en compte des principes de développement durable a été dispensée à un groupe ciblé d'employés afin que ceux-ci puissent en tenir compte dans leurs activités régulières;
- un inventaire de certains points relatifs au développement durable dans les édifices où loge l'Office afin d'améliorer les infrastructures et les services offerts. Par exemple, l'Office a inventorié les édifices munis de support à vélo, ceux ayant un service de récupération multimatières, etc.;
- une sensibilisation du personnel à la tenue de réunions « zéro-déchets »;
- la prise en compte des normes d'édition écologiques lors d'impression de documents pour grand public;
- la mise en place d'un système de gestion électronique des documents afin d'en diminuer la production en version papier;
- l'amorce d'une réflexion sur des mesures supplémentaires pouvant être offertes au personnel de l'Office sur la conciliation travail et responsabilités familiales.

5.3.2

Changements climatiques

L'Office a été actif sur le plan de la lutte aux changements climatiques. En effet, il a pu y contribuer à la fois, par le biais de son *Plan d'action en développement durable* et par son *Plan de gestion environnementale*. En 2012-2013, l'Office a pris part activement à la campagne 2012 de Défi Climat (*tenue du 1^{er} mai au 8 juin 2012*) en optant pour une approche différente, soit celle de l'engagement organisationnel consistant principalement à faire connaître la nouvelle *Politique interne d'acquisitions écoresponsables* à l'ensemble de son personnel.

De plus, dans la reddition de comptes au Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétique du ministère des Ressources naturelles, l'Office a démontré que des efforts importants ont été faits au niveau des moyens de transport, en favorisant l'emploi du transport en commun urbain et interurbain et en utilisant davantage son système de visioconférence. Les résultats ont été tangibles. La consommation totale de carburant à l'Office a diminué d'approximativement 12 % par année, au cours des deux dernières années et une réduction équivalente s'est traduite au niveau des émissions de G.E.S., passant de 43,7 tonnes à 33,4 tonnes de CO² en 2 ans.

5.4

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* (action 57), l'Office a pris l'engagement d'appuyer des projets en vue de développer les connaissances sur des façons de faire qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités familiales, dans un contexte où les femmes et les hommes sont appelés à jouer un rôle de soutien auprès des personnes handicapées. Il s'agit d'un engagement pour lequel l'Office est le seul responsable. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir, en vertu du PSE, des études ou des recherches préparatoires, ainsi que des projets d'expérimentation, en vue du partage équitable des responsabilités familiales auprès des parents d'enfants handicapés.

En 2012-2013, un appel de propositions pour la réalisation d'une étude a été élaboré et envoyé à la communauté scientifique dans le cadre du volet « Études et recherches » du PSE. Le projet retenu sera réalisé par l'équipe de la professeure Catherine Des Rivières-Pigeon de l'UQAM et s'intitule *Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes*. La subvention totale offerte est de 100 000 \$ et le rapport final doit être déposé à l'Office à la fin de l'année financière 2014-2015.

Dans le cadre du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, l'Office a pris l'engagement de documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées tout en tenant compte de ce type d'analyse dans le contexte des travaux

d'évaluation de la politique *À part entière*. Ainsi, en 2012-2013, un cadre méthodologique a été élaboré dans le but d'évaluer la contribution de la politique à la réduction des principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Les indicateurs de suivi relatifs aux obstacles seront analysés en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes, en fonction des statistiques disponibles pour chacun des résultats attendus. Le rapport d'évaluation est prévu en 2014-2015.

L'Office suit également de près le développement de deux enquêtes qui permettront d'obtenir des données différenciées selon les sexes. La première est la nouvelle stratégie de collecte de données sur l'incapacité réalisée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada qui inclut notamment la nouvelle *Enquête canadienne sur l'incapacité 2012*. Cette dernière, dont les données devraient être disponibles au cours de l'année 2013-2014, abordera plusieurs aspects de la participation sociale des personnes handicapées.

Enfin, l'Office a participé aux travaux de l'EQLAV réalisée par l'ISQ. En 2012-2013, quelques rencontres du comité de projet ont eu lieu afin de préparer la publication des quatre rapports par l'ISQ prévue d'ici la fin de l'année 2013. Cette enquête fournira principalement des données liées à la santé des personnes handicapées et à leur expérience en soins de santé.

5.5

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française*, l'Office a adopté une politique linguistique à ce sujet. L'application de celle-ci est sous la responsabilité de la Direction générale, qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

5.6

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2012-2013, le Comité sur l'accessibilité et la sécurité de l'information (qui assume notamment les fonctions du comité sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, prévu par l'article 2 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* [chapitre A-21, r. 0.2] s'est réuni à quatre reprises. Il y a été principalement question de sécurité de l'information, notamment de la mise à jour de la politique interne de l'Office sur la gestion de la sécurité de l'information. Cette mise à jour devrait être suivie d'un plan d'action sur les actions à poser au cours des deux prochaines années, en particulier en matière de sensibilisation du personnel.

Au cours de l'année 2012-2013, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été généralement tenue à jour et des documents datant d'années antérieures y ont été régulièrement ajoutés. Depuis avril 2012, chaque nouveau document déposé dans le site respecte le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Encore cette année, des documents disponibles en téléchargement dans le site Web de l'Office ne respectent toutefois pas les normes d'accessibilité en raison de leur grand nombre et du temps nécessaire à leur transfert en formats accessibles. Néanmoins, conformément à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'Office fournit tout document en format adapté aux besoins d'une personne qui en fait la demande.

En 2012-2013, l'Office a reçu six demandes d'accès à l'information, dont cinq portaient sur des renseignements personnels et une sur des documents administratifs. Toutes les demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt jours prévu par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels [chapitre A-2.1], sauf une où le demandeur a consenti un délai additionnel. Une demande partiellement refusée a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Cette demande de révision demeure pendante. Aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesures d'accommodement raisonnables.

Enfin, au cours de l'année, le responsable de l'accès a été consulté sur des questions relatives à l'accès à l'information ou à la protection des renseignements personnels.

5.7

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 34, Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, l'Office a acheminé, le 15 février 2012, un mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire ainsi qu'à M. Laurent Lessard, alors ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Cinq recommandations en vue d'une prise en compte de la participation sociale des personnes handicapées ont ainsi été formulées. Par ailleurs, le 23 février 2013, le cabinet de M. Lessard a reçu des représentants de l'Office qui lui ont livré le point de vue de l'Office sur le projet de loi n° 34 et la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

En outre, l'Office a poursuivi, au cours de l'année 2012, les travaux de rédaction du *Guide pratique sur la notion de parcours sans obstacles*, en coresponsabilité avec le Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). Ce document vise à outiller les gestionnaires du réseau des municipalités et les sociétés de transport en matière de conception d'aménagements extérieurs universellement accessibles tout en favorisant des déplacements actifs et alternatifs.

D'autres actions relatives à l'occupation et la vitalité des territoires ont été menées; il s'agit de la participation de l'Office à douze conférences administratives régionales, ainsi qu'aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), notamment aux groupes de travail sur le transport actif et alternatif ainsi que celui sur la vitesse en milieu municipal. Dans le cadre de la TQSR, l'Office a d'ailleurs effectué une présentation ainsi que plusieurs interventions et commentaires.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012-2013

Selon l'article 6 de la Loi, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement :

MEMBRES NOMMÉS

- Jacques Audy, région de la Capitale-Nationale
- Louis Bourassa (membre du comité exécutif), région des Laurentides
- Denyse Côté-Dupéré (membre du comité exécutif), région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- François Duguay, région de Lanaudière
- Guy Dumas, représentant les ordres professionnels
- Céline Giroux (directrice générale jusqu'au 3 février 2013)
- Sylvie Godbout, région de l'Estrie
- Louise Grenier, représentant les salariés
- Richard Lavigne, représentant les organismes de promotion
- Pauline Lemieux, région Chaudière-Appalaches
- Rémy Mailloux (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Brigitte Prévots, région de Laval
- Maude Richard, région des Laurentides
- Luciana Soave, région de Laval
- Gabriel Tremblay, représentant les employeurs
- Sylvie Tremblay (directrice générale depuis le 4 février 2013)
- Martin Trépanier (président depuis le 2 mai 2012),
région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Selon l'article 6.1, les sous-ministres des ministères suivants, ou leurs délégués, sont aussi, d'office, membres du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote :

MEMBRES D'OFFICE

- Ministère de la Culture et des Communications
- Ministère de la Famille
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Ministère des Affaires municipales,
des Régions et de l'Occupation du territoire
- Ministère des Transports du Québec
- Ministère du Travail
- Secrétariat du Conseil du Trésor

.....

ANNEXE 2

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2013 – 134 ETC

.....



ANNEXE 3

DÉCLARATION DE VALEURS DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

En 2002, le gouvernement du Québec a adopté la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Cinq valeurs fondamentales y ont été enchâssées, soit : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Cette déclaration s'applique à tous les MO du gouvernement du Québec, et ce, pour assurer la poursuite de l'intérêt public et ainsi garantir la qualité des services.

Dans une démarche éthique, l'Office souhaite, en plus d'appliquer la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent davantage sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées et sa vision d'une société inclusive.

Ainsi, la déclaration de valeurs de l'Office se veut un guide s'appliquant aux membres du personnel, leur indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, autant dans leurs relations entre eux qu'avec les personnes qu'ils desservent et les partenaires.

COMPÉTENCE

Chaque membre du personnel s'engage à exercer ses fonctions avec rigueur et professionnalisme. Il s'appuie sur des connaissances et des façons de faire reconnues et à jour. Il s'assure de transmettre des informations fiables et de qualité. Il démontre de l'ouverture face aux changements et sait s'adapter aux situations nouvelles. Il contribue, par la qualité de ses réalisations, au respect des engagements et à l'atteinte des résultats visés par l'organisation. En ce sens, il privilégie la cohérence de ses travaux et de ses actions.

RESPECT

De façon générale et en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le respect se traduit par des attitudes et des comportements empreints de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence. Chaque membre du personnel contribue par sa façon d'être et d'agir à un climat de travail sain favorisant l'entraide et la collaboration et exempt de discrimination et de harcèlement.

SOLIDARITÉ

La solidarité se traduit par l'engagement de chaque membre du personnel face à la mission, la vision, les orientations et les choix de l'organisation. Elle se manifeste par le travail d'équipe et la collaboration. Elle privilégie la mobilisation, la participation active et la responsabilisation de tous face aux engagements et aux résultats visés par l'organisation.

ANNEXE 4

BILAN 2012-2013 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE*

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-001 Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés	Dès 2008, continu	Réalisé En 2010-2011	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Onze activités de sensibilisation et de promotion de la politique ont été menées. Celles-ci ont rejoint des personnes issues de 104 organismes (MO, organismes communautaires, établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements d'enseignement, municipalités et autres instances rattachées au milieu municipal, conférences régionales des élus, milieux de garde). Des présentations ont été effectuées auprès de l'ensemble des conférences administratives régionales de même qu'auprès du Cercle de la haute fonction publique.

Avec la tournée de toutes les régions réalisée en 2009-2010 et les présentations ciblées tenues en 2010-2011, on peut considérer que les organismes visés par cette première démarche de sensibilisation ont été rejoints et que cet engagement peut être considéré comme réalisé. Pour les prochaines années, l'Office s'impliquera principalement dans des activités d'appropriation de la politique en vue d'en favoriser l'utilisation comme cadre de référence à l'action (voir engagement M-002).

M-002 Réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action	Dès 2008, continu	Réalisé	Non	0\$	0\$
---	-------------------	---------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Plus de 112 interventions ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique auprès de 86 organisations différentes (ministères, organismes publics, ASSS, municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.). Ces interventions se formalisent par de la correspondance ou des avis. Elles établissent des liens explicites entre les fondements et les priorités de la politique et les propositions ou recommandations émises par l'Office sur différents sujets : élaboration de projets de loi ou de règlement, préparation de plans d'action, rédaction de guides, démarches de concertation, etc. Ces explications sont fournies dans le but de soutenir l'utilisation de la politique comme cadre de référence aux différentes actions pouvant avoir des conséquences sur les personnes handicapées.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-003 Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Une nouvelle méthodologie de l'évaluation de l'efficacité de la politique <i>À part entière</i> a été adoptée par le conseil d'administration de l'Office lors de la séance des 27 et 28 septembre 2012. Les travaux d'évaluation ont débuté à l'automne 2012 et se poursuivront en 2013-2014. Le bilan annuel de la mise en œuvre 2011-2012 a été adopté par le conseil d'administration de l'Office à la séance des 14 et 15 mars 2013. Les procédures prévues avant le 31 mars 2013 pour le bilan 2012-2013 ont été réalisées.					
M-004 Animer un comité de suivi du conseil d'administration auquel participeront, notamment, des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et de leur famille	Dès 2009, continu	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Deux rencontres du comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique <i>À part entière</i> ont eu lieu (22 juin 2012 et 18 février 2013). Les points suivants ont été discutés : <ul style="list-style-type: none"> → le renouvellement des engagements des MO dans le cadre de la politique <i>À part entière</i>; → l'évaluation de l'efficacité de la politique <i>À part entière</i> : proposition de méthodologie; → le Bilan 2011-2012 de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> : résultats de la consultation et principaux résultats; → l'état d'avancement des initiatives intersectorielles et des démarches d'élaboration d'un plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux. Le sous-comité d'évaluation a tenu une rencontre (8 juin 2012) qui visait à faire état de l'avancement des travaux liés au suivi et à l'évaluation de la politique. Le cadre d'évaluation de l'efficacité de la politique et le Bilan 2011-2012 de la mise en œuvre de la politique y ont été présentés par l'Office et commentés par les membres.					
M-005 Réaliser des activités de développement de la recherche, y compris l'établissement de priorités de recherche, visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	Dès 2009, continu	En continu	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Les priorités de recherche ont été établies en 2009 dans le cadre de l'évaluation de la politique. Les partenaires de l'Office en matière de recherche sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> → Réseau provincial de recherche en adaptation réadaptation. Les projets financés visent à développer les connaissances sur la participation sociale des personnes ayant une incapacité physique, ceux-ci devant aussi s'inscrire dans les priorités de la politique <i>À part entière</i>; 					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
-------------------------	----------	---------------------	------------------------------	---------------------	----------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 (SUITE)

- Réseau international sur le processus de production du handicap (promotion d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap);
- L'action concertée du Fonds de recherche du Québec – Société et la culture sur la déficience intellectuelle et sur les troubles envahissants du développement;
- MSSS, pour le développement de l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement*. Le financement a été octroyé à l'ISQ;
- Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd pour la programmation de recherche intitulée *Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ / français : un retour vers les fondements* (2007-2011). L'équipe est financée par le FQRSC;
- Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales de l'Université du Québec à Montréal, équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être, financée par le FQRSC;
- Le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale.

M-006

Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office

2010

En continu

Non

100 000 \$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

En concordance avec les priorités de recherche établies par l'Office en lien avec la politique *À part entière*, trois projets ont été subventionnés :

- Catherine Des Rivières Pigeon (Département de sociologie, Université du Québec à Montréal [UQAM]), Nathalie Poirier (Département de psychologie, UQAM), Elsa Galerand (Département de sociologie, UQAM) – *Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes*, premier versement annuel de deux, au montant de 50 000 \$ en 2012-2013;
- Lucie Dumais (UQAM) – *Identification et évaluation des coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap assumées par les personnes handicapées et leur famille*, deuxième versement de 30 000 \$ en 2012-2013;
- Parisot et autres (Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd) – *L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle*, versement final de 20 000 \$.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-007 Soutenir le développement de nouvelles données administratives et de nouvelles enquêtes visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Un plan d'analyse des données de l'EQLAV a été réalisé et la rédaction du rapport de cette enquête a débuté. La réalisation de cette enquête a été rendue possible grâce au partenariat établi avec le MSSS, lequel a permis d'octroyer un financement à l'ISQ pour la réalisation des travaux (voir le libellé de l'engagement M-007).

L'Office exploite également les données administratives de différents MO. En 2012-2013, il a obtenu les données 2011-2012 du ministère de la Famille (MFA) sur les services de garde éducatifs à la petite enfance ainsi que les données du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) sur les services de garde en milieu scolaire 2011-2012 (données provisoires). Les données de la Régie des rentes du Québec (RRQ) sur le programme d'allocation pour enfants handicapés 2011 ont été commandées.

L'Office collabore avec l'ISQ dans le but de mettre en ligne sur le site de cet organisme des tableaux de données présentant divers indicateurs de la participation sociale des personnes handicapées et de ses déterminants. Ainsi, l'Office a soumis au comité sectoriel santé et services sociaux de l'ISQ un projet de tableaux d'indicateurs de la participation sociale des personnes handicapées en décembre 2012. Ce comité a recommandé à l'Office de privilégier l'utilisation des données plus récentes de l'EQLAV au regard de la prévalence de l'incapacité et des indicateurs de santé plutôt que celles de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* (EPLA) 2006. À noter que les données de l'EQLAV permettent de produire des données pour le Québec et ses régions. Par conséquent, ce projet est en attente des nouvelles données de l'EQLAV. Les indicateurs pour les autres résultats attendus proviendront principalement de l'EPLA 2006 et de la nouvelle *Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) 2011. Les données de l'ECI seront disponibles en 2014.

M-008 Établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Un bilan de l'action gouvernementale et orientations pour un plan d'action concerté en matière de lutte contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées est en cours de réalisation et sera complété au printemps 2013.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
<p>M-015</p> <p>Réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population générale et de certains groupes et milieux, tels les jeunes et les milieux éducatifs et de travail, pour que ceux-ci soient davantage informés des besoins et du potentiel des personnes handicapées, notamment sur le plan éducatif et professionnel, ainsi que sur les façons de rendre la société plus inclusive</p> <p>Des arrimages pourront être établis avec les autres MO ayant pris des engagements en ce sens</p>	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013</p> <p>L'Office et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) ont mis au point un plan pour la relance du site conjoint Office-MESS ensembleautravail.gouv.qc.ca. La refonte du site a été amorcée. Une mise à jour des informations contenues sur le site est en cours. Des améliorations y seront également apportées. Des ajustements ont été apportés au plan de communication du volet éducatif du projet, présenté aux partenaires l'an dernier. Conformément au plan de travail de ce volet, une trousse d'activités visant la sensibilisation des élèves et du personnel enseignant a été produite. Elle sera approuvée et rendue publique dans la prochaine année. Des ententes de promotion de la trousse ont déjà été établies avec des partenaires et un plan de communication a été préparé.</p>					
<p>M-045</p> <p>Fournir aux MO des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public</p>	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013</p> <p>Le site <i>Web Services accessibles</i> a été conçu, développé et mis en ligne par l'Office le 8 février 2013. Il propose tous les outils de sensibilisation produits jusqu'à maintenant. Diverses actions visant la promotion du site ont été déployées : encart, bandeau Web, bouton Web, articles dans différents bulletins et présentation du projet, puis du site à différentes instances. Des démarches de recherche de financement pour le développement et l'adaptation d'outils de formation ont aussi été réalisées, toutefois, sans résultat jusqu'à présent. Un comité de travail externe a été créé sur les troubles graves de santé mentale et deux rencontres ont eu lieu.</p>					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-046 Fournir aux MO des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accommodement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le site <i>Web Services accessibles</i> a été conçu, développé et mis en ligne par l'Office le 8 février 2013. Il propose tous les outils de sensibilisation produits jusqu'à maintenant. Diverses actions visant la promotion du site ont été déployées : encart, bandeau Web, bouton Web, articles dans différents bulletins et présentation du projet, puis du site à différentes instances. Des démarches de recherche de financement pour le développement et l'adaptation d'outils de formation ont aussi été réalisées, toutefois, sans résultat jusqu'à présent. Un comité de travail externe a été créé sur les troubles graves de santé mentale et deux rencontres ont eu lieu.					
M-096 Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-20132 Un rapport de recherche, incluant une revue de la littérature sur le sujet ainsi qu'un portrait statistique, a été rédigé et approuvé par les autorités de l'Office. Il sera soumis à un comité de lecture externe, puis édité.					
M-098 Retenir la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones dans les priorités du <i>Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office</i> (volet études et recherches)	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Un appel de proposition a été préparé et approuvé. Les chercheurs, les centres de recherche et les départements d'université susceptibles d'être intéressés par le sujet ont été sélectionnés. L'appel leur sera transmis prochainement.					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-104 Participer aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance, initiées par les partenaires gouvernementaux	À déterminer avec les partenaires	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

L'Office assume la responsabilité de deux mesures du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*; l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes. En 2012-2013, le devis d'un projet de recherche visant une recension des écrits sur la maltraitance a été préparé et approuvé. De plus, l'Office a participé à la première rencontre du comité de suivi du Plan d'action organisée par le Secrétariat des aînés. Il a aussi réalisé des activités de sensibilisation sur la maltraitance dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

M-105 Collaborer aux travaux du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle à titre de membre des comités-conseil en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle	À déterminer avec les partenaires	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	-----------------------------------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

L'Office a poursuivi sa collaboration aux travaux du comité, notamment à ceux qui ont mené au dévoilement, en décembre 2012, du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Dans le cadre du Plan d'action 2012-2017, le document *Les politiques et plans d'action en matière de violence conjugale et les personnes handicapées : analyse, constats et recommandations*, consistant notamment en une analyse du Plan d'action 2012-2017, a été produit et est en cours d'approbation. Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle* est en cours de réalisation.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-119 Établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées en continuité avec les travaux antérieurs réalisés à ce sujet	Dès 2008, continu	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

L'Office a produit le document *Bilan des réalisations et priorités 2012-2014* portant sur la réorientation de sa démarche sur l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées. L'Office a également préparé une stratégie visant à en informer ses partenaires. L'Office a aussi réalisé la mise à jour du document *Adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées : état des connaissances et pistes de solution* présentant les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein du système judiciaire. Ce document a été validé auprès du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et des membres du comité interministériel sur l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées. Depuis novembre 2012, l'Office participe au Forum Justice et Santé mentale mis en place par le ministère de la Justice. Il a d'ailleurs produit divers documents en soutien à cette démarche ainsi que le document *Initiatives émergentes en santé mentale au sein des cours municipales* actuellement en cours d'approbation. Il a aussi pris part à la formation croisée *Trajectoires judiciaires des personnes présentant un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle* (Institut Douglas, mai 2012) et au colloque *L'emprisonnement et la mise sous garde : situation actuelle et défis à venir* (Société québécoise de criminologie, novembre 2012). L'Office a apporté son soutien aux démarches régionales en cours. Il a d'ailleurs produit un document de réflexion sur ses propres engagements dans le cadre des ententes intersectorielles régionales concernant l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées.

M-128 Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi	2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$
---	------	-----------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Un document intitulé *Interprétation et mise en œuvre du pouvoir de représentation de l'Office en cas d'exploitation, de violence ou de maltraitance* (paragraphe a.1 de l'article 26 de la Loi) a été préparé.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CREDITS ADDITIONNELS
M-129 Informer les personnes handicapées et leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance	Dès 2009	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Les travaux suivent leur cours. L'Office souhaite produire un guide sur le sujet, pouvant ainsi tirer profit de l'expertise acquise dans le développement, la mise à jour et la diffusion d'outils conviviaux.					
M-130, M-145 et M-148 Établir des mécanismes de liaison pour développer les initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité des lieux fréquentés par le public, des moyens de transport et des moyens de communication, ainsi qu'en matière de conception sans obstacles des politiques familiales municipales	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Dans le cadre de la réalisation de ce moyen, des mécanismes de liaison ont été établis avec le Réseau québécois de Villes et Villages en santé ainsi qu'avec les municipalités dans quatre régions (convergences régionales). De plus, la collaboration s'est poursuivie avec le comité Municipalités accessibles (neuf rencontres tenues). La quatrième Rencontre des municipalités accessibles a eu lieu le 25 octobre 2012. Vingt-deux municipalités de douze régions y étaient présentes. À cette occasion, quatre groupes de convergence régionale ont été mis sur pied. Ces instances de concertation intermunicipalité visent le partage des initiatives municipales en matière d'accessibilité afin de favoriser des milieux inclusifs. L'Office a réalisé la promotion de cette journée provinciale auprès de l'ensemble des municipalités. Il en a également produit et diffusé le rapport. Enfin, l'Office a présenté un mémoire dans le cadre de la consultation du livre blanc des municipalités de l'Union des municipalités du Québec.					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-131 Promouvoir, auprès des ordres professionnels, l'inclusion dans les profils de compétence de leurs membres, d'éléments relatifs à l'adaptation de leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

En 2012-2013, 88 interventions ont été réalisées. Trente-sept ordres professionnels et partenaires divers ont été rencontrés. La tournée des ordres professionnels a pris fin et l'Office s'est assuré de donner suite aux rencontres tenues. Parmi les interventions réalisées, mentionnons les travaux de description de la pratique adaptée des hygiénistes dentaires et les interventions auprès du Conseil interprofessionnel du Québec. L'Office a également produit un sondage sur les besoins de formation et d'outils de consultation, d'information ou de formation destiné aux ordres pour sonder leurs membres. Parmi les actions menées auprès des établissements d'enseignement, l'Office a procédé à l'analyse du certificat en déficience intellectuelle de l'Université de Montréal et siège dorénavant au conseil de ce programme. L'Office a aussi offert un cours sur l'adaptation de la pratique professionnelle dans le cadre de la formation initiale de premier cycle des physiothérapeutes à l'Université du Québec à Chicoutimi. Divers documents ont été produits au cours de l'année, dont une proposition d'actions soumise au Conseil interprofessionnel du Québec sur l'adaptation des services et l'accessibilité des lieux et des moyens de communication, un document de travail relatif à l'Office des professions du Québec (non approuvé) et une proposition de stratégie d'intervention auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels 2013-2019 (en attente d'approbation). L'Office a écrit un avis dans le cadre du dépôt du projet de loi n° 17, Loi modifiant le Code des professions en matière de justice disciplinaire. L'Office continue également de soutenir la réalisation de travaux par les ordres, notamment l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec et le Collège des médecins du Québec. Ce dernier a d'ailleurs donné suite à ses engagements en assurant la rédaction d'un chapitre consacré aux personnes handicapées dans l'ouvrage La communication professionnelle en santé. Deux actions ont été réalisées auprès d'établissements d'enseignement. Du côté du comité interordres professionnels du secteur de l'emploi, composé de représentants de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (OCRHA) et de l'Office, les travaux se poursuivent. Le mandat et le plan de travail du comité ont été approuvés. Divers documents ont été préparés en soutien au comité. Un plan de cours du projet pilote de formation continue avec l'OCRHA a été préparé en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, et la formation a eu lieu.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-133 Faire régulièrement rapport au ministre responsable de la Loi sur la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le second rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi est en préparation. Une proposition de contenu a été rédigée, puis validée à l'interne. La collecte des données est débutée.					
M-134 Élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	À préciser	Réalisé En 2011-2012	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le rapport <i>Mise en œuvre de la politique gouvernementale – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Bilan 2009-2010</i> a été adopté en décembre 2011 par le conseil d'administration de l'Office et acheminé à la ministre responsable de la Loi, à l'hiver 2012. L'Office a donc réalisé son engagement en produisant un rapport de suivi sur cette politique après en avoir fait adopter la stratégie de mise en œuvre et la stratégie de suivi par les partenaires concernés, soit le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec.					
M-138 Préciser les modalités d'application de l'article 61.2 de la Loi dans le processus d'évaluation des impacts sur la santé (EIS) en fonction des responsabilités respectives de l'Office et du MSSS	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Deux rencontres de travail ont eu lieu entre l'Office et le MSSS en 2012-2013. Un échéancier de travail a été établi pour la révision du <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement au Québec</i> ainsi que pour des activités d'information et de sensibilisation à prévoir à l'intention des MQ. Quant aux modalités de transfert de l'information et des projets soumis à l'évaluation d'impact, des échanges ont eu lieu à ce sujet entre l'Office et le MSSS.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-147 Identifier le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités sociales et familiales dans les priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Un projet a été financé par le biais du volet Études et recherches pour les années 2009-2010 à 2011-2012 : Sylvie Tétreault (Université Laval, CIRRI), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRI), Normand Boucher (Université Laval, CIRRI, IRDPQ), Monique Carrière (Université Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) – *Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et propositions de solutions pour le Québec*. Le projet a été réalisé et le rapport final déposé à l'Office. Un séminaire de présentation des résultats a eu lieu au mois de juin 2012. En raison d'un gel des dépenses, l'analyse de trois autres projets a été mise en suspens. Par conséquent, aucun nouveau projet n'a été financé.

M-151 Soutenir, en collaboration avec l'Office et d'autres partenaires gouvernementaux, l'élaboration d'un cadre de référence ayant trait à la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport	À déterminer entre collaborateurs	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	-----------------------------------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Le groupe de travail a pour objectif de soutenir la production d'un guide visant à présenter la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport. À leur demande, deux nouveaux partenaires issus du milieu associatif ont été intégrés au groupe de travail à la fin de 2012, à savoir la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées. Les travaux de production des différentes sections du guide ont progressé. Des rencontres ont eu lieu avec différents partenaires afin de recueillir leurs commentaires sur les sections rédigées. Plusieurs actions de promotion du projet ont aussi été réalisées. Des discussions sur la diffusion et la promotion du guide ont eu lieu et se poursuivent. Une liste des partenaires pour la consultation élargie a été approuvée par les autorités du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et de l'Office.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-171 Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement et des organismes responsables de la formation professionnelle, le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Quatre ordres professionnels peuvent avoir un impact sur le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle, soit l'Ordre des architectes du Québec, de l'Ordre des urbanistes du Québec, de l'Ordre des technologues professionnels du Québec et de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Au total, seize interventions ont été faites par l'Office auprès de ces ordres, principalement des interventions de sensibilisation, d'information, de promotion, de concertation et de représentation. Sept documents ont été produits. Six actions ont été réalisées par ces partenaires, principalement des actions de sensibilisation de l'organisation, d'identification de pistes d'action, de sensibilisation des professionnels et de pérennisation des changements.					
M-172 Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles aux bâtiments et lieux publics	Dès 2008, en continu	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Deux mesures liées aux travaux du comité directeur OPHQ-RBQ sur l'adaptabilité des logements ont été intégrées au plan d'action 2012-2017 de la politique gouvernementale <i>Vieillir et vivre ensemble</i> , lancée le 3 mai 2012. Ces mesures se retrouvent dans le choix stratégique visant à « rendre les habitations adaptables, adaptées, abordables, sécuritaires pour les aînés d'aujourd'hui et de demain ». L'étude d'impact sur l'adaptabilité des logements, réalisée en 2009, a été actualisée en mars 2013 par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Elle a été intégrée au mémoire en cours d'élaboration qui viendra présenter les modifications proposées à la prochaine édition du Code de construction du Québec, dont celles portant sur l'adaptabilité des logements. Une rencontre avec la Direction de l'habitation communautaire (DHC) à la Société d'habitation du Québec (SHQ) a eu lieu (23 janvier 2013). Les discussions ont porté sur les commentaires de cette dernière à l'égard du projet de règlement sur l'adaptabilité des logements. La rencontre a permis de trouver des solutions satisfaisantes aux disparités soulevées par la DHC, et ce, en ne compromettant pas la visée fonctionnelle des exigences prévues au projet de règlement et en éliminant à la source les impacts potentiels sur la construction des logements communautaires.					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-205 Recourir au Comité Québec-Municipalités sur la desserte des municipalités en transport adapté pour étendre le transport adapté à toutes les municipalités du Québec, et pour favoriser le développement de services hors territoire	Dès 2008, en continu	En continu	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Ce comité ne s'étant pas réuni en 2011-2012, l'Office n'a pas pu y participer.					
M-217 Mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé (le Groupe de travail) au Québec et contribuer à ses travaux Le mandat du Groupe de travail consiste, en premier lieu, à dresser un état de situation exhaustif en matière de transport public adapté (transport adapté, taxis et autocars interurbains accessibles, réseaux de transport en commun et de transport collectif dans les régions rurales), de transport scolaire et de transport spécialisé au Québec. L'évolution des besoins de la clientèle et les différents modes de prestation de services seront également documentés à cette étape. En deuxième lieu, le Groupe de travail sera chargé de faire un diagnostic de la situation et d'élaborer des scénarios permettant l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec.	À préciser	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le président du groupe de travail a déposé un rapport portant sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé. L'Office a contribué à la mise sur pied du groupe de travail et a participé très activement à l'ensemble des travaux.					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-221 Fournir aux MO des outils d'information et de formation en vue d'instaurer de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication, incluant notamment l'utilisation d'ATME ou ATS, la production de documents adaptés et le respect des normes d'accessibilité des sites Web	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le site Web <i>Services accessibles</i> a été conçu, développé et mis en ligne par l'Office le 8 février 2013. Il propose tous les outils de sensibilisation produits jusqu'à maintenant. Diverses actions visant la promotion du site ont été déployées : encart, bandeau Web, bouton Web, articles dans différents bulletins et présentation du projet, puis du site à différentes instances. Des démarches de recherche de financement pour le développement et l'adaptation d'outils de formation ont aussi été réalisées, toutefois, sans résultat jusqu'à présent.					
M-226 Coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et leur famille	Avril 2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le groupe de travail a déposé un rapport incluant de telles mesures au comité interministériel de lutte à la pauvreté en octobre 2008.					
M-242 et M-248 Participer à un comité interministériel piloté par l'Office et regroupant les principaux organismes gestionnaires, dont le mandat consisterait à proposer des scénarios visant à réduire les disparités de compensation	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Le comité interministériel a adopté les documents suivants, produits par le groupe de travail : le plan de travail, la vue d'ensemble des programmes et mesures ainsi que le document sur la stratégie d'identification des disparités. Un document sur la priorisation, également produit et adopté par le groupe de travail, est actuellement en attente d'approbation par le comité interministériel. De plus, deux rencontres ont eu lieu avec le milieu d'action communautaire autonome, la première en avril 2012 et la seconde en janvier 2013.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	EVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-314 Développer, à l'intention des personnes handicapées et leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

La mise à jour du *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2012* a été réalisée avec le partenariat financier de 5 000 \$ de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. L'Office a rencontré l'Agence du revenu du Québec et l'Agence du revenu du Canada pour faciliter la mise à jour annuelle des informations du Guide des mesures fiscales. Des démarches ont également été amorcées pour développer un partenariat financier avec les deux ASSS afin de diminuer les coûts de production des versions papier et adaptées. L'Office a échangé avec le MELS pour la mise à jour annuelle du *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille – Aide financière, équipements et fournitures*. Des démarches ont également été menées auprès d'autres MO concernés, notamment le MSSS, la Régie de l'assurance maladie du Québec, le MESS, la SHQ, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la RRQ, le Secrétariat du Conseil du trésor, le MFA, le MTQ et le ministère des Ressources naturelles.

M-340 Animer une démarche de concertation sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation en lien avec la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	----------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

Le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* a été édité et diffusé au cours de l'été 2012, en format ordinaire et en langue des signes québécoise, disponible en ligne. Une version synthèse du rapport y est également disponible. L'Office a rencontré le MSSS afin d'échanger sur une vision commune pour la mise en œuvre des recommandations du rapport, que tous deux ont convenu de prioriser. Par ailleurs, l'Office a déjà entrepris la mise en œuvre de la recommandation 5 du rapport sur l'élaboration d'un outil d'information et d'intervention auprès de l'ensemble des MO. Les services régionaux d'interprétation et les organismes représentant les personnes ayant une incapacité auditive ont poursuivi leur collaboration aux dossiers majeurs liés à la surdité. L'Office a poursuivi sa collaboration avec le groupe de recherche sur la langue des signes québécoise (LSQ) et le bilinguisme sourd de l'UQAM.

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CREDITS ADDITIONNELS
M-344 Animer une démarche intersectorielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et faire rapport sur des travaux visant : <ul style="list-style-type: none"> → à assurer l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs → à l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services → au respect de la confidentialité → à l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services → à l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services 	2010	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Un changement a été apporté à la démarche de concertation interministérielle afin de faciliter la continuité dans les travaux et d'assurer l'atteinte des résultats visés, tout en respectant les échéanciers fixés. Le comité interministériel a travaillé à dresser un portrait des pratiques actuelles de planification individualisée et coordonnée des services en fonction des leviers inscrits dans la politique. Un devis d'évaluation a été produit par l'Office et validé par le comité. Le prétest a été amorcé. La cueillette de données au sein des réseaux de la santé, des services sociaux et de l'éducation aura lieu au printemps 2013.					
M-362 Soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe, en prenant en considération les responsabilités respectives de chacun des partenaires	Juin 2009	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 En 2012-2013, dix-neuf organismes offrant des services de surveillance ont été subventionnés par le MFA en 2012-2013. 64,7 % (11 régions sur 17) des régions administratives comptent au moins un service de surveillance subventionné par le MFA et ayant offert des services en 2012-2013. Des activités de soutien aux promoteurs ou aux gestionnaires de services de surveillance ont été effectuées dans toutes les régions du Québec (17 régions sur 17).					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-370 Identifier le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes dans les priorités du <i>Programme de subventions à l'expérimentation</i> de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 Dans le volet Études et recherches, un projet a été financé pour les années 2012-2013 à 2014-2015 : Catherine Des Rivières Pigeon (Département de sociologie, UQAM), Nathalie Poirier (Département de psychologie, UQAM), Elsa Galerand (Département de sociologie, UQAM) – <i>Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes</i> . Dans le volet expérimentation, l'analyse de trois autres projets a été suspendue en raison d'un gel des dépenses. Aucun autre projet n'a pu être financé.					
M-371 Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour : <ul style="list-style-type: none"> → développer des services d'accompagnement dans toutes les régions → favoriser l'harmonisation des pratiques d'accompagnement → assurer la reconnaissance des besoins d'accompagnement dans la planification individualisée et coordonnée des services → améliorer la formation et la rémunération des accompagnateurs 	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 L'Office a débuté des travaux en vue de l'identification de balises servant au développement de services structurés d'accompagnement. Il a également pris part à différentes initiatives dans le cadre de cet engagement. Ainsi, il a participé à trois réunions de la Table de concertation en accompagnement de Montréal et à une première consultation sur la révision du <i>Programme d'accompagnement en loisir pour les personnes handicapées</i> du MELs. De plus, il s'est joint aux travaux du comité sur le loisir des personnes handicapées, présidé par ce même ministère.					

MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-373 Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec	Mars 2012	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013

L'Office a réalisé divers documents de réflexion et a échangé avec différents partenaires, notamment sur une proposition d'émission de la carte universelle d'accompagnement et une proposition d'élaboration de politique nationale sur l'accompagnement. Des arrimages ont également pu être réalisés avec des partenaires intéressés par l'accompagnement, entre autres avec la Table de concertation en accompagnement de Montréal, PIMO et l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées. Des suivis ont été réalisés sur les initiatives, les projets et les services en région, dont ceux concernant la couverture provinciale de la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir.

ANNEXE 5

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office veille à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

NOS SERVICES AUX CITOYENS

Soutien à la personne

➤ Accueil, information et référence

Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

➤ Soutien, conseil et accompagnement

Nous conseillons et assistons, sur demande, les personnes handicapées ou leur famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.

Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent. Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Centre de documentation

Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Information statistique

Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

ENGAGEMENT DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENS

Accessibilité

- Pour obtenir les services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux, tout comme notre site Web, sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.

- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.
- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires par écrit :

Chef du Service du soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

TRAITEMENT DES PLAINTES

L'Office des personnes handicapées du Québec cherche à offrir des services complets et de qualité. Si, malgré nos engagements, les services qui vous ont été rendus n'ont pas été à votre satisfaction, l'Office dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre le responsable des plaintes

Par la poste :

Le responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Par téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Par télécopieur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Par courriel : plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Autres recours

Si vos démarches auprès de l'Office ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de vingt jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

SUIVI ET RÉVISION

Cette déclaration de services fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Pour obtenir des informations ou des services de soutien, de conseil et d'accompagnement :

Par téléphone : 1 800 567-1465 [sans frais]

Par téléscripteur : 1 800 567-1477 [sans frais]

Par télécopieur : 819 475-8467

Par courriel : soutienalapersonne@ophq.gouv.qc.ca

Par la poste : Service de soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

ANNEXE 6

BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION 2012-2013 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
I – ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
1. Manque de connaissances de la part de la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique <i>À part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant	Faire connaître à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, les défis soulevés par la politique <i>À part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant	Réalisation d'activités de communication ciblées pour informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie, en portant une attention particulière à la précision des défis et priorités de la politique concernée	Nombre d'activités de communication diffusées dans les différents médias	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Plus de 150 activités de sensibilisation ont été réalisées pendant la SOPH 2012 qui s'est tenue du 1^{er} au 7 juin.</p> <p>Seize numéros d'Express-O ont été publiés, pour un total de 126 articles.</p> <p>30 communiqués ont été publiés.</p> <p>120 brèves ont été diffusées dans les actualités sur le site Web de l'Office.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
2. Méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population	Informar la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Réalisation d'activités ciblées auprès des ordres professionnels	Nombre d'activités réalisées auprès de différents ordres professionnels	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>106 activités réalisées (rencontres de partenaires, présentations, articles, divers travaux, suivis et démarches).</p>	
		Présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet	Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>↗ Communiqué de presse 1</p> <p>↗ Entrevues médias 2</p> <p>↗ Actualités Web 10</p> <p>↗ Section du site Web (<i>Les Transitions</i>) 1</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
3. Insuffisance de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible au Centre de documentation de l'Office	Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Acquisition de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs	Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	MESURE RÉALISÉE Acquisition de deux DVD, l'un sous-titré acheté et un second non sous-titré produit par un organisme de promotion l'ayant transmis gratuitement à l'Office : 50 % des vidéos acquis sont accessibles.	Étant donné le nombre décroissant d'acquisitions, il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Réalisation de représentations auprès de partenaires gouvernementaux concernés	Nombre d'activités de représentation effectuées	MESURE RÉALISÉE Sept activités de soutien-conseil ont été effectuées dans le cadre des travaux du Comité de coordination du Programme québécois de dépistage prénatal de la trisomie 21. Ces activités ont incité le MSSS à produire le dépliant d'information sur le programme dans certains formats adaptés.	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014, en précisant davantage la première mesure.	
Poursuite d'actions de sensibilisation auprès des fournisseurs répertoriés sur l'importance de produire des documents vidéo accessibles	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées	MESURE RÉALISÉE Une lettre a été transmise aux 38 fournisseurs desquels l'Office a acheté des documents vidéo au cours des trois dernières années. Cette lettre constitue un rappel aux fournisseurs sur l'importance de produire des documents accessibles. Une lettre a été transmise aux producteurs de braille de l'Office pour les sensibiliser à l'importance de l'utilisation du Code braille français uniformisé pour la transcription de textes imprimés.			

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
4. Manque d'information disponible aux personnes handicapées	Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Le sondage effectué par la firme SOM Recherches et Sondages révèle un taux de satisfaction de 82 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et un taux de satisfaction de 90 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Huit codéveloppements (dont quatre par visioconférence) et trois activités de formation continue ont été tenus, pour un total de 6,5 jours de formation par personne.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014 et d'ajouter le nombre de plaintes concernant le Service de soutien à la personne comme indicateur.
5. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Au 31 mars, deux plaintes concernant le personnel du Service de soutien à la personne ont été déposées auprès du responsable des plaintes de l'Office pour l'année financière 2012-2013.</p>	
6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %)	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Huit codéveloppements (dont quatre par visioconférence) et trois activités de formation continue ont été tenus, pour un total de 6,5 jours de formation par personne.</p> <p>Le taux de réponse est de 100 %, pour un total de 72 demandes de suivi en matière de planification individuelle de services.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
(suite)					
6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Mise en œuvre du cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office	Production d'un bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services	<u>MESURE RÉALISÉE</u> Dix démarches ont été entreprises pour la mise en place d'un plan de services et 62 demandes ont été reçues pour l'obtention de soutien, de conseil et d'accompagnement dans le cadre d'un plan de services élaboré et coordonné par un intervenant ou une intervenante externe.	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
7. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi.	Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office, en vue de leur participation sur le marché du travail	Réalisation d'un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi	Production du rapport et transmission au MESS	<u>MESURE RÉALISÉE</u> Rapport 2011 produit et transmis au MESS en août 2012.	Il est recommandé de le reconduire au plan d'action 2013-2014.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors du comblement des postes, demander au CSPQ de communiquer avec l'ensemble des personnes handicapées dont les noms se retrouvent sur des listes de déclaration d'aptitudes	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	MESURE RÉALISÉE Taux de représentativité au sein des effectifs de l'Office de 10,3 %, soit 14 personnes handicapées sur 136 employés (personnel régulier et occasionnel).	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
	Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Rencontrer en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour le poste à pourvoir	Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	MESURE RÉALISÉE Taux d'embauche de 8,1 % de personnes handicapées, soit trois personnes handicapées embauchées parmi 37 nouvelles embauches (personnel régulier et occasionnel).	Vu le contexte de gel d'embauche dans la fonction publique, il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014. Il est recommandé de maintenir la première mesure afin de concourir à l'atteinte de l'objectif précédent et d'ajouter un nouvel indicateur.
		Poursuivre des représentations auprès du SCT pour lui proposer la tenue d'appels de candidatures réservés aux personnes handicapées et lui réitérer l'importance d'amener les MQ à intégrer à leur plan prévisionnel de main-d'œuvre la préoccupation d'embauche et de rétention des personnes handicapées	Nombre d'activités de représentation effectuées	MESURE RÉALISÉE Deux activités de représentation ont été effectuées, une première auprès du SCT et une seconde à la fois auprès du SCT et du CSPQ.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
9. Connaissance inégale du personnel de l'Office en région à l'égard des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Faire connaître au nouveau personnel de l'Office en région les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Octroi aux directeurs de l'intervention collective régionale d'une responsabilité au regard de la diffusion auprès des nouveaux employés, des plans d'évacuation des édifices où ils logent	Présentation, dans le rapport d'activités des directeurs de l'intervention collective régionale, des mesures mises en œuvre	<p><u>MESURE RÉALISÉE</u></p> <p>Les mesures seront présentées dans les rapports d'activités 2012-2013 des directeurs. L'aide-mémoire sur les consignes de base pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement en cas d'évacuation a été mis à jour et transmis à tout le personnel de l'Office en région. La liste des membres du personnel responsable des mesures d'urgence a également été révisée et un rappel de la procédure d'évacuation a été fait au personnel par courriel.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014 en modifiant l'indicateur de suivi de l'objectif.
10. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus d'approvisionnement de biens et de services	Réalisation du suivi	<p><u>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</u></p> <p>La directive a été intégrée à la politique interne d'acquisitions écoresponsables adoptée en février 2012. Tous les gestionnaires ont été informés sur la politique en avril 2012. Le personnel de l'Office qui est chargé du processus d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage) devra être formé sur l'application de la politique.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014 en modifiant l'indicateur de suivi de l'objectif.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
11. Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Améliorer la sécurité des déplacements à proximité du siège social de l'Office	Contacts avec la Ville de Drummondville visant l'amélioration de la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Nombre de contacts effectués	<p>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</p> <p>Une lettre a été transmise à la Ville de Drummondville en janvier 2013 pour l'informer de la situation concernant la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office. La Ville a indiqué à l'Office que sa demande sera soumise au comité de la circulation piétonnière.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
12. Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Offrir à l'ensemble du personnel professionnel et des agentes de secrétariat nouvellement embauchés, la formation sur la production de documents Word respectant les normes d'accessibilité	Formation offerte	<p>MESURE NON RÉALISÉE</p> <p>Le personnel embauché en 2012-2013 n'a pas encore reçu la formation.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
		Rendre accessibles les canevas de documents Word disponibles sur l'intranet et servant à la production des documents	Dépôt sur l'intranet des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents Word	<p>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</p> <p>Les canevas sont révisés progressivement, au fur et à mesure de l'implantation de Docuthèque (nouveau système de gestion documentaire de l'Office).</p>	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS AU 31 MARS 2013	RECOMMANDATIONS
-----------	-----------	---------	------------------------------------	---------------------------	-----------------

III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

13. Manque d'accessibilité du site Web de l'Office	Améliorer l'accessibilité du site Web de l'Office	Identification et application de pistes de solution pour améliorer l'accessibilité du site Web de l'Office	Identification et application de pistes de solution	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Tous les documents déposés sur le site Web de l'Office depuis le 1^{er} avril 2012 sont des PDF accessibles, des textes électroniques (e-text) ou des documents HTML (pour l'Express-O). Les documents déposés antérieurement qui n'ont pas encore été rendus accessibles sont en production et sont déposés sur le site Web au fur et à mesure.</p> <p>Pour s'assurer de l'accessibilité de son site Web, l'Office a demandé à l'INLB de procéder à son analyse. Il a été conclu que, dans l'ensemble, elle offre un bon niveau d'accessibilité. Le CSPO a corrigé quelques imperfections soulevées lors de l'évaluation.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2013-2014.
--	---	--	---	---	--

.....

ANNEXE 7

PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2012-2013

.....

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ÉTUDIANTS AYANT DES INCAPACITÉS AU POSTSECONDAIRE (AQEIPS)	8 000 \$	Site Internet de l'AQEIPS et production de matériels promotionnels accessibles associés au site Internet
FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME	25 000 \$	Campagne de sensibilisation pour favoriser l'inclusion sociale des personnes autistes
KÉROUL	25 000 \$	Refonte du site Internet et développement d'une application pour les grilles d'évaluation
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES APHASIQUES DU QUÉBEC	20 042 \$	Conférence Musique et Aphasie
SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA SCLÉROSE EN PLAQUES (DIVISION DU QUÉBEC)	10 000 \$	Sommet québécois sur la sclérose en plaques
SOUS-TOTAL	88 042 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME RÉGIONAL REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DU RICHELIEU-YAMASKA	3 000 \$	30 ^e anniversaire : nouveau site Web
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU CENTRE-DU-QUÉBEC	6 680 \$	Clé de la transition de l'école vers la vie active (TEVA) : mise à jour
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES (RCPHL)	2 580 \$	Journée colloque-gala 30e anniversaire RCPHL
SOUS-TOTAL	12 260 \$	

PROJETS PONCTUELS

ORGANISME DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES ÎLES	13 944 \$	<i>Les Îles-de-la-Madeleine vers l'accessibilité universelle et Prix Méritas 2012 (répertoire de l'ensemble des places d'affaires privées et des services publics et communautaires ainsi que les secteurs touristique, éducatif et gouvernemental)</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SECTEUR BERTHIER	20 000 \$	<i>Colloque des aidants naturels de Lanaudière</i>
ASSOCIATION DES TRAUMATISÉS CRANIO-CÉRÉBRAUX MAURICIE/CENTRE-DU-QUÉBEC	3 000 \$	<i>Soirée gala reconnaissance</i>
ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIRS POUR PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	8 500 \$	<i>L'activité de loisir ou de sport adapté; un autre moyen de s'intégrer! (concevoir une vidéo vantant les bienfaits de la pratique d'activités de loisirs et de sports adaptés)</i>
ASSOCIATION RÉGIONALE POUR LES PERSONNES ÉPILEPTIQUES (RÉGION 02)	8 000 \$	<i>Conception d'un site Web sur l'épilepsie</i>
CENTRE JEAN BOSCO DE MANIWAKI INC.	18 000 \$	<i>Je m'accroche – volet 2 (tournage et promotion d'un court-métrage visant à sensibiliser les milieux de travail aux difficultés que vivent les personnes handicapées en emploi et dans l'accessibilité des services)</i>
HAN-DROITS	3 2000 \$	<i>Capsules vidéo sur la TEVA</i>
LA TRIADE HCT	10 000 \$	<i>Bottin de ressources en santé mentale et déficience physique dans la région de Montréal</i>
SOUS-TOTAL	84 644 \$	
TOTAL – PROJETS PONCTUELS	184 946 \$	

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH) – ÉDITION 2013

RÉGION ADMINISTRATIVE/ORGANISME	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
01 – BAS-SAINT-LAURENT FÉDÉRATION POUR PERSONNES HANDICAPÉES DU K.R.T.B. INC.	11 295,90 \$	<i>SensibilisACTION</i>
02 – SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN GROUPEMENT DES ORGANISMES DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SAGUENAY	15 161,70 \$	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lancement officiel d'un projet pilote sur les pistes cyclables ➤ Projet scolaire « Et si on apprenait à se connaître » ➤ S'adresser directement à la personne handicapée visuelle
03 – CAPITALE-NATIONALE REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION 03	8 622,60 \$	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vent d'Émerveil ➤ La sensibilisation sous l'assiette 2013
05 – ESTRIE ACTION HANDICAP ESTRIE	6 915 \$	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remise d'une plaque d'appréciation (conférence de presse) ➤ Distribution de napperons et télédiffusion de capsules promotionnelles
06 – MONTRÉAL COMITÉ RÉGIONAL DES ASSO- CIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	14 280 \$	<i>SQPH : Différents comme tout le monde : rassemblement festif et inclusif</i>
08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	8 168 \$	<i>La vignette d'accompagnement touristique et de loisirs, un bel outil d'intégration</i>
09 – CÔTE-NORD TABLE DE CONCERTATION DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA CÔTE-NORD	5 055 \$	<i>Projet conçu sur un ensemble d'activités de promotion et de sensibilisation de la SQPH 2013</i>
GROUPE ACCESSIBILITÉ ST-AUGUSTIN	1 989 \$	<i>Nous représentons ensemble pour la même passion – Les personnes handicapées</i>
11 – GASPÉSIE- ÎLES-DE-LA-MADELEINE REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA GASPÉSIE (LES ÎLES)	11 589,90 \$	<i>Campagne promotionnelle SQPH de la Revue des bons coups de l'accessibilité municipale en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine 2013</i>

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SOPH) – ÉDITION 2013

RÉGION ADMINISTRATIVE/ORGANISME	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
13 – LAVAL ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIRS POUR PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL	5 000 \$	<i>Gala reconnaissance Laval – Visages d'art 2013</i>
14 – LANAUDIÈRE TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LANAUDIÈRE	1 000 \$	<i>Vernissage Les Mains Agiles</i>
15 – LAURENTIDES REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	15 486 \$	<ul style="list-style-type: none"> → <i>Bonjour! Je suis différent, soyez patient!</i> → <i>Je suis une personne à part entière</i> → <i>Journée Intégr'Action</i>
16 – MONTÉRÉGIE GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DU RICHELIEU-YAMASKA (EN COLLABORATION AVEC LE GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL)	6 809,25 \$	<ul style="list-style-type: none"> → <i>Théâtre forum à l'école Dr Alexis Bouthillier</i> → <i>Journée sportive de sensibilisation</i> → <i>Au travail malgré la sclérose en plaques</i>
17 – CENTRE-DU-QUÉBEC REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU CENTRE-DU-QUÉBEC (EN COLLABORATION AVEC LE REGROUPEMENT DE LA MAURICIE ET DE L'ESTRIE)	21 241 \$	<i>Campagne de sensibilisation à l'intégration des personnes handicapées, Centre-du-Québec, Mauricie et Estrie</i>
TOTAL - SOPH	132 613,35 \$	
GRAND TOTAL - PSOP	317 559,35 \$	



ANNEXE 8

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINIS- TRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

[Adopté le 5 mars 2009 et révisé le 5 mai 2009]

CHAPITRE 1 → CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président et le directeur général, nommés en vertu de la Loi [L.R.Q., c. E 20.1].

Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 6.1 de ladite loi.

CHAPITRE 2 → PRINCIPE D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.
5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

8. Le directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

- 10.** Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

- 11.** Le directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

- 12.** Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

- 13.** Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

- 14.** Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.
16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil.

CHAPITRE 3 → ACTIVITÉS POLITIQUES

18. Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique électorale doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.
19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique électorale dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE 4 → RÉMUNÉRATION

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon le *Décret concernant les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux* (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le *Décret concernant l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.
23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.
28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE 5 → PROCESSUS DISCIPLINAIRE

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Toutefois, le président est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres délégués en vertu de l'article 6.1 de la Loi, en collaboration avec le directeur général et le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier ; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 9

**ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN
D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE RÉALISÉES AU COURS
DE L'ANNÉE 2012-2013**

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- CONTRIBUER À LA DIFFUSION ET À L'APPROPRIATION DE LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- FAVORISER L'UTILISATION DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE (APE) COMME UNE CONTRIBUTION DIRECTE ET MAJEURE À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

ACTION 1	GESTE	SUIVI
SENSIBILISER ET FORMER LE PERSONNEL DE L'OFFICE AU REGARD DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	Tenir une séance formative sur le contenu des textes faisant les liens entre la démarche de développement durable et la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> , lors des rencontres du personnel des directions concernées afin qu'il ait une connaissance de la démarche de développement durable lui permettant d'en tenir compte dans ses activités régulières.	La cible a été atteinte, puisque 45 personnes sur les 64 ciblées ont été formées, soit 70 %. De plus, d'autres personnes non ciblées ont été formées pour un total de 74 personnes, soit 52 % du nombre total d'employés à l'Office.
INDICATEUR	CIBLES	
Proportion du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières	50 % du personnel ciblé ayant participé à une formation destinée à leur permettre d'acquérir les connaissances suffisantes de la démarche de développement durable et la prise en compte des principes de développement durable.	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Des séances de formation se sont tenues dans chacune des directions de l'Office, présentant sommairement la <i>Stratégie gouvernementale de développement durable</i> , les démarches réalisées jusqu'à maintenant par l'organisation et comment prendre en compte les principes de développement durable. Ses séances se sont tenues à Drummondville, Montréal et Québec. L'emploi du système de visioconférence a permis de joindre aisément le personnel en région. Une formation en ligne sur les principes en développement durable a aussi été déposée sur l'intranet. Cette formation offerte gracieusement par le Centre d'expertise des grands organismes du gouvernement du Québec couvre l'essentiel des principes présentés.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MO

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

→ FAVORISER L'ADOPTION DE MESURES VISANT L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE D'ACQUISITION ÉCORESPONSABLE DE BIENS ET SERVICES

ACTION 3	GESTES	SUIVIS
METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE	Produire, adopter et faire connaître la <i>Politique interne d'acquisitions écoresponsables</i> respectant la clause d'approvisionnement concernant l'accessibilité aux personnes handicapées aux biens et services achetés ou loués (article 61.3 de la Loi).	Ce geste est réalisé à 80 %.
	Produire, adopter et mettre en œuvre une directive interne concernant l'utilisation de moyens de transport collectifs et la location de véhicules écoénergétiques dans le cadre du travail.	Ce geste est réalisé à 50 %.
	Intervenir auprès de la Société immobilière du Québec (SIQ) pour faire installer des supports à vélo sécuritaires pour l'ensemble des édifices où loge l'Office.	L'inventaire de l'ensemble du parc immobilier a été effectué. La totalité des édifices où loge l'Office sont munis de supports à vélo. La cible est atteinte à 100 %.
INDICATEURS	CIBLES	
Proportion de gestionnaires et du personnel concerné connaissant la politique interne d'acquisitions écoresponsables	100 % des gestionnaires et du personnel concerné connaissant la <i>Politique interne d'acquisitions écoresponsables</i>	
Production d'une directive concernant l'utilisation de moyens de transport collectif et la location de véhicules écoénergétiques dans le cadre du travail	Adoption d'une directive	
Proportion des lieux de travail où loge l'Office ayant un support à vélo	100 % des bureaux	

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

L'Office a déposé sur l'intranet la *Politique interne d'acquisitions écoresponsables*. La politique a été présentée aux gestionnaires. Tout le personnel a été sensibilisé et la campagne Défi Climat 2012 a été utilisée pour promouvoir la nouvelle politique. Pour finaliser ce projet, il reste à sensibiliser et à former les acheteurs et donneurs d'ouvrage sur le nouveau processus d'acquisition bonifié. La réalisation de ce geste est estimée à 80 %.

Pour l'instant, aucune directive formelle n'a été émise concernant l'utilisation de moyens de transport collectif et la location de véhicules écoénergétiques dans le cadre du travail. Il est prévu de l'intégrer aux lignes directrices sur les frais remboursables lors de déplacements. Nous estimons que le geste est avancé à 50 %.

L'inventaire des bureaux où loge l'Office (présent dans quatorze régions) a été réalisé au cours de la présente année financière. Tous les bureaux ont des supports à vélo. Certains bureaux ont des abris ou des endroits sécuritaires pour ranger les vélos. Bien que cette activité soit considérée comme terminée (fait à 100 %), il serait recommandé de faire des démarches supplémentaires dans certaines régions où le vol de vélos et le vandalisme sont trop souvent constatés. Des abris sécurisés pourraient être construits.

ACTION 4

PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DES DÉCHETS, FAVORISER LA RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES RECYCLABLES ET SOUTENIR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

GESTES

SUIVIS

Produire exclusivement des documents publics qui respectent les normes d'édition écologiques telles que celles édictées dans le *Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable*.

La quasi-totalité des documents (au moins 90 %) est produite en respectant les normes d'édition écologiques.

Réaliser une étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office.

Le rapport a été déposé et a fait l'objet d'une première validation. Le geste est réalisé à 95 %.

Implanter un système de gestion électronique de documents.

Ce geste fait référence au projet de gestion stratégique de l'information de l'Office en cours de réalisation.

Sensibiliser le personnel à la tenue de réunions « zéro déchet ».

Des documents d'information ont été déposés sur l'intranet et l'ensemble du personnel peut y avoir accès. Le geste est réalisé à 100 %.

ACTION 4 (suite)	GESTES	SUIVIS
PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DES DÉCHETS, FAVORISER LA RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES RECYCLABLES ET SOUTENIR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE	Intervenir auprès de la SIQ pour implanter des dispositifs (ex. : des bacs multimatières) favorisant la récupération des matières résiduelles. Adhérer au programme <i>Visez juste</i> de l'organisme Recyc-Québec lorsqu'implanté dans les édifices où loge l'Office.	Tous les édifices où loge l'Office font de la récupération. De plus, la quasi-totalité des bureaux font de la récupération multimatière, pour un pourcentage de 93 %, soit treize bureaux sur quatorze. Le quatorzième bureau ne fait que la récupération du papier.
	Sensibiliser le personnel à l'impression recto verso, à l'emploi de piles rechargeables, à la récupération de matières recyclables et à la fermeture des lumières et des ordinateurs en fin de journée.	Geste réalisé à 100 %
INDICATEURS	CIBLES	
Proportion des documents publics respectant les normes d'édition écologiques, telles que celles édictées dans le <i>Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable</i>	100 % des documents publics sont conformes aux normes d'édition écologiques	
Production d'une étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office	Dépôt de l'étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office	
Implantation d'un système de gestion électronique des documents	Mise en production du système	
Proportion du personnel utilisant le nouveau système de gestion électronique des documents	100 % du personnel utilise le nouveau système de gestion électronique des documents	
Proportion du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »	Pour 2012-2013, viser 75 % du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »	
Proportion d'édifices où loge l'Office font de la récupération multimatières	100 % des édifices où loge l'Office	
Proportion du personnel sensibilisé à l'impression recto verso, à l'emploi de piles rechargeables, à la récupération de matières recyclables et à la fermeture des lumières et des ordinateurs en fin de journée	100 % du personnel sensibilisé	

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

La quasi-totalité des documents (au moins 90 %) est produit en respectant les normes d'édition écologiques telles que celles édictées dans le *Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable*. On retrouve à l'endos des documents les logos témoignant de la préoccupation de l'Office pour l'environnement et l'édition écologique. Seule l'exigence sur l'utilisation d'encre végétale n'est pas rencontrée. La plupart des imprimeurs ont tenté des expériences avec ce type d'encre mais sans grand succès.

Le *Rapport sur les G.E.S. ainsi que sur les moyens à mettre en œuvre afin de diminuer les émissions générées* a été réalisé avec la collaboration d'une étudiante du baccalauréat en environnement de l'Université de Sherbrooke.

Le projet de gestion stratégique de l'information est réalisé à 75 %.

Deux personnes ont participé à des rencontres d'information sur la tenue d'événements écoresponsables et de réunions « zéro déchet ». Elles ont été invitées à faire part de leur expérience. Divers documents portant sur l'organisation d'événements et de réunions écoresponsables ont été mis à la disposition du personnel sur l'intranet de l'Office. Cependant, il semble que peu de personnes les utilisent car la démarche est trop exhaustive.

Une version simplifiée de la démarche a donc été amorcée au cours de 2012-2013 et un exercice de sensibilisation est à prévoir au cours de la prochaine année financière.

Après avoir réalisé l'inventaire sur les préoccupations en développement durable des édifices où loge l'Office, on constate que la quasi-totalité des propriétaires d'édifices font de la récupération multimatériaux, soit treize bureaux sur quatorze. Le quatorzième édifice fait de la récupération de papier seulement. Il reste donc un propriétaire à convaincre de passer à la récupération multimatériaux.

La sensibilisation a été faite sur l'ensemble des points énumérés, et ce, par divers moyens, soit par la campagne Défi Climat 2012, soit par la diffusion de textes et de capsules vidéo sur l'intranet de l'Office.

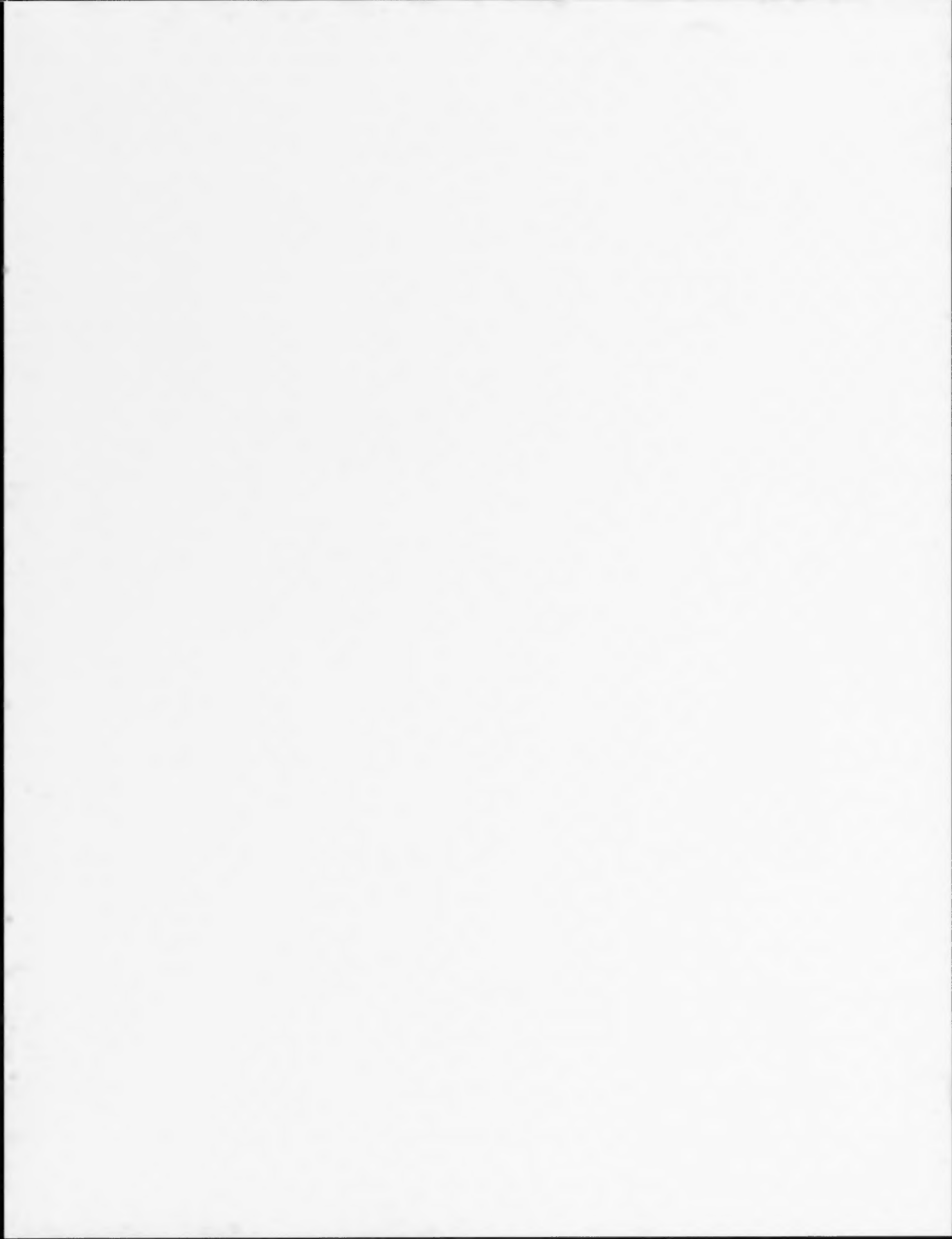
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

→ PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES PROBLÈMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ACTION 5	GESTE	SUIVI
METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE CONCILIATION TRAVAIL ET RESPONSABILITÉS FAMILIALES	Amorcer en 2012-2013 une réflexion et identifier les mesures pouvant être présentées dans un programme de conciliation travail et responsabilités familiales.	Réflexion amorcée
INDICATEURS Nombre de mesures favorisant la conciliation travail et responsabilités familiales	CIBLES Adoption et mise en œuvre de mesures favorisant la conciliation travail et responsabilités familiales d'ici mars 2014	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Au cours de cette année, la réflexion a été amorcée. Les mesures existantes qui facilitent la conciliation travail et responsabilités familiales et qui sont offertes à l'ensemble du personnel de l'Office, telles que l'horaire variable, le <i>Cadre de gestion relatif au travail à distance</i> , le <i>Programme d'aménagement du temps de travail</i> , ont été inventoriées. Ce geste est donc réalisé à 10 % environ.	



ANNEXE 10

COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
Site Internet : www.ophq.gouv.qc.ca
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

POUR OBTENIR DES INFORMATIONS, DU SOUTIEN CONSEIL OU DE L'ACCOMPAGNEMENT

(POUR TOUTES LES RÉGIONS)

Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : aide@ophq.gouv.qc.ca

INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

POUR LES RÉGIONS : BAS-SAINT-LAURENT,
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN, CAPITALE-NATIONALE,
MAURICIE, ESTRIE, CÔTE-NORD-NORD-DU-QUÉBEC,
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE, CHAUDIÈRE-
APPALACHES, CENTRE-DU-QUÉBEC

**Direction de l'intervention
collective régionale de l'Est**

979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Québec (Québec) G1W 2L4
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 418 528-0277
Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

POUR LES RÉGIONS : MONTRÉAL, OUTAOUAIS,
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, LAVAL, LANAUDIÈRE,
LAURENTIDES, MONTÉRÉGIE

**Direction de l'intervention
collective régionale de l'Ouest**

500, boulevard René-Lévesque Ouest,
bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca

Office des personnes
handicapées

Québec

